

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### ARGENTA FAKTOR Zrt.

#### Tárgyi hatály

Kiterjed az ARGENTA FAKTOR Zrt. (továbbiakban pénzügyi szervezet) alaptevékenységét meghatározó más hova nem sorolható pénzügyi közvetítés tevékenységhez kapcsolódó panaszügyek kezelésére.

- A panaszügyintézés helye:  
1026 Budapest, Húvösvölgyi út 27.
- Nyitvatartási idő:  
hétfőtől csütörtökig 8-16 óráig  
pénteken 8-15 óráig
- Levelezési cím:  
1535 Budapest, Pf.: 821.
- Elektronikus levelezési cím:  
[argentafaktor@argenta.hu](mailto:argentafaktor@argenta.hu)
- Telefonszám: +36 (1) 391-4840
- Telefaxszám: +36 (1) 391-4858

#### Alanyi hatály

A panaszügyintézésben közvetlenül vagy közvetetten résztvevő szervezeti egységek munkatársai.

#### Időbeli hatály

Jelen szabályzat a pénzügyi szervezet igazgatósága által elfogadottak szerint, a kihirdetés napjával lép hatályba. Jelen szabályzat hatályba lépésével hatályát veszti mindazon belső szabályzat és eljárási rend, amelynek tárgya jelen szabályzat tárgyával egyező.

Jelen szabályzat annak módosításáig és a módosítás kihirdetéséig marad változatlan formában hatályban.

#### Hivatkozások

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. Törvény (továbbiakban: Hpt.).  
A Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról.

### I. ALAPELVEK

A pénzügyi szervezet az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A panaszkezelési szabályzat alapelve, hogy a pénzügyi szervezettel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét

szervesen be kell építeni a pénzügyi szervezet tevékenységébe.

További alapelv, hogy a pénzügyi szervezet - tekintettel egységes eljárásra - a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A pénzügyi szervezet a jelen szabályzatot székhelyén kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

### II. A PANASZ

1. Panasz a pénzügyi szervezet engedélyezett tevékenységével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos (a továbbiakban: panaszos) a pénzügyi szervezet eljárását (magatartását, tevékenységét, mulasztását) kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a pénzügyi szervezettől általános vagy egyedi tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

### III. A PANASZOS

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, akivel/amely szervezettel a pénzügyi szervezet jogelődje finanszírozási szerződést kötött.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a pénzügyi szervezet megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó írásos - legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt - meghatalmazással igazol. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek eleget kell tennie. A meghatalmazásnak minden esetben ki kell terjednie a banktitok alóli felmentésre is, ellenkező esetben a panasszal kapcsolatban kizárólag a panasz kapcsán érintett szerződéses ügyfélnek adható tájékoztatás. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos - törvényes illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

## IV. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA

1. A pénzügyi szervezeten belül a panasz-felvételt és a panaszügyintézés elsősorban a Követeléskezelési csoport végzi.
2. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénzügyi szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.

## V. A PANASZ FELVÉTELE

1. Az ügyfél a panasz pénzügyi szervezethez történő benyújtását írásban személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levél útján teheti meg.
2. Az ügyfél panaszát a pénzügyi szervezet nyitvatartási idejében szóban (személyesen, telefonon) is megteheti.
3. A pénzügyi szervezet továbbá biztosítja annak lehetőségét, hogy az ügyfél panaszát telefon útján megtehesse pénteki napon 15:00-20:00 óra között is.

## VI. A PANASZ INTÉZÉSE

1. A pénzügyi szervezet a szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A pénzügyi szervezet a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a pénzügyi szervezet a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, valamint ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénzügyi szervezet a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:
  - a) a panaszos neve;
  - b) a panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
  - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
  - d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítésével annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
  - e) a panasszal érintett szerződés száma;
  - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
  - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a

jegyzőkönyvet felvevő személy és a panaszos aláírása;

i) a panasszal érintett társaság neve és címe.

3. A telefonon megtett panaszról a beszélgetést a pénzügyi szervezet rögzíti. Fel kell hívni a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonos ügyintézés során a Hpt. Banktitokra vonatkozó rendelkezéseit be kell tartani, ennek megfelelően a panasz intézését megelőzően a panaszos ügyfelet be kell azonosítani. A konkrét szerződéssel kapcsolatos panasz befogadására, illetve kivizsgálására csak a beazonosítást követően kerülhet sor. Ha a panaszos az adatokat nem kívánja megadni, úgy kizárólag általános tájékoztatás adható a telefonáló részére.

A telefonon beérkezett panasz hangfelvételét a pénzügyi szervezet 5 évig köteles megőrizni. A panaszos ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4. A pénzügyi szervezet a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) neve;
- b) szerződésszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szerződés;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;

i) a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokába lévő olyan dokumentumok másolata, amely a pénzügyi szervezetnél nem áll rendelkezésre;

j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kerül kezelésre.

5. A pénzügyi szervezet az írásbeli panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül indokolással ellátva írásban megküldi a panaszosnak.
6. A pénzügyi szervezet a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
7. A panasz kivizsgálása térítésmentes és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
8. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkeznek széles körű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
9. A pénzügyi szervezet a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi

panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

10. A pénzügyi szervezet segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához panaszügyi nyomtatványt (Panaszbejelentő) biztosít számára.
11. A pénzügyi szervezet elérhetővé teszi a Panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfelfogadásra alkalmas helyiségben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.
12. A benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon történő benyújtás esetén a pénzügyi szervezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásos megerősítését. Az írásos megerősítés beérkezéséig a pénzügyi szervezet a panasz kivizsgálására nem köteles.

## VII. PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
  - a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)  
Elérhetőségei: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-489-9700, email cím: [pbt@mbn.hu](mailto:pbt@mbn.hu)
  - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (2013. évi CXXXIX. tv. /MNB tv./ szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)  
Elérhetőségei: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: 06-40-203-776, email cím: [ugyfelszolgalat@mbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mbn.hu);
  - c) bíróság.
2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.
4. Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válasszal a panaszos nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz is fordulhat.

## VIII. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

1. A panaszt a pénzügyi szervezet minden esetben nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem szolgálhatják más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtés célját.  
A panaszokról valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás legalább az alábbi adatokat tartalmazza:
  - a) a panasz benyújtásának időpontját;
  - b) a panaszos nevet, értesítési címét;
  - c) a panasszal érintett ügy számát (szerződésszám);
  - d) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését;
  - e) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
  - f) az e.) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
  - g) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

## IX. A PANASZÜGYINTÉZÉSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a pénzügyi szervezet legalább 5 évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.
2. A pénzügyi szervezet a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. A pénzügyi szervezet panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikája szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

## X. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE

A panaszokkal kapcsolatos eljárási rendet a pénzügyi szervezet vezetői rendszeresen ellenőrzik, illetve jelen szabályzattól történő eltérés esetén erről utasítást adhatnak a panaszt kezelő alkalmazottak részére.  
A Felügyelet a törvény által biztosított általános felügyeleti jogkörében jogosult a panaszügyintézés ellenőrzésére, valamint tájékoztató bekérésére a pénzügyi szervezettől.

A jelen szabályzat 2015. július 7. napján lép hatályba.

Budapest, 2015. július 6.

**ARGENTA FAKTOR Zrt.**



**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

<b>Ügyfél</b>	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)</b>	

**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panaszja és igénye

### Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

### Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

### Panasz oka:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet  |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították      |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                 |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van                     |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  |   |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel |   |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    |   |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |   |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet   |   |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet              |   |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet     |   |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása:**

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. ]**

Kelt:

Aláírás: