

**AZ
ARGENTA FAKTOR Zrt.
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2025. január 2. napjától

I. BEVEZETŐ

1.1. Az ARGENTA FAKTOR Zrt. ügyfelei kiszolgálása érdekében, valamint a jogszabályi előírásoknak megfelelően személyes és telefonos ügyfélszolgálatot működtet, amelynek keretében az ügyfelek részére tájékoztatást nyújt, tanácsot ad, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét.

1.2. Jelen szabályzat

1.2.1. Alanyi hatálya

Kiterjed az ARGENTA FAKTOR Zrt. valamennyi szervezeti egységére, a Társaság munkavállalóira és a megbízása alapján eljáró személyekre.

1.2.2. Tárgyi hatálya

Kiterjed az ARGENTA FAKTOR Zrt.-hez szóban (telefonon) és írásban (levélben, e-mailen) benyújtott kérelmekre, kérdésekre, nyilatkozatokra, ajánlatokra, információkérésre, panaszügyintézésre.

Kiterjed továbbá az ügyfelek személyes ügyfélfogadására és tájékoztatására, valamint iratbetekintési lehetőségére a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, ügyfélfogadási időben.

1.2.3. Időbeli hatálya

Jelen Szabályzat a Társaság Igazgatóságának elnöke által elfogadottak szerint, a kihirdetés napjával lép hatályba.

Jelen Szabályzat hatályba lépésével hatályát veszti a Társaság korábbi ügyfélszolgálati szabályzata.

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

1.2.4. Nyilvánossága

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. Ügyfélszolgálati Szabályzata nyilvános, bárki számára hozzáférhető a Társaság ügyfélszolgálatán (1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.), illetve letölthető a www.argentafaktor.hu weboldáról.

1.3. Vonatkozó szabályozások

Hpt. 2013. évi CCXXXVII. tv. A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról

Info tv. 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról

Általános Adatvédelmi Rendelet (továbbiakban: GDPR)

Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről

Fttv. 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

MNB ajánlás A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről

Nyvtv. 1992. évi LXVI. tv. A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról

Fgytv. 1997. évi CLV. törvény (fogyasztóvédelmi törvény)

ARGENTA FAKTOR Zrt. Követeléskezelési Szabályzata

ARGENTA FAKTOR Zrt. Adatvédelmi Szabályzata

ARGENTA FAKTOR Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

ARGENTA FAKTOR Zrt. szabályzata a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról (a továbbiakban Pénzmosási és Pénzkezelési Szabályzat)

ARGENTA FAKTOR Zrt. Pénz- és Értékkezelési Szabályzata

1.4. Értelmező rendelkezések

1.4.1. **Ügyfél**

A Szabályzat alkalmazásában Ügyfél az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akivel szemben a Társaságnak az engedményezés folytán követelése áll vagy állt fenn.

1.4.2. **Ügyfélszolgálat**

Mindazon tevékenység, amely során a Társaság nevében eljáró személy az ügyfelek teljeskörű kiszolgálása érdekében személyes és telefonos ügyfélszolgálati feladatokat végez, amelynek keretében az ügyfelek részére tájékoztatást nyújt, tanácsot ad, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét, probléma esetén megkísérli a probléma megoldását.

1.4.3. **Ügyintéző**

A Szabályzat alkalmazásában ügyintéző a Társaság nevében eljáró ügyfélszolgálati feladatot ellátó munkatárs.

1.4.4. **Meghatalmazott, illetve törvényes képviselő**

Az Ügyfél jogosult meghatalmazott, illetve törvényes képviselő útján is eljárni – kivéve a telefonos ügyintézt.

Amennyiben meghatalmazott jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a meghatalmazás egy eredeti vagy hitelesített másolatát csatolni kell. Személyes ügyfélszolgálat során a meghatalmazott jár el, a meghatalmazáson kívül a személyazonosításra alkalmas igazolványok bemutatása is szükséges.

A képviselő képviseleti jogosultságát igazoló eredeti dokumentumokat (30 napnál nem régebbi cégkivonat, aláírási címpéldány, stb.) köteles a Társaságnak bemutatni.

Társaságunk az 1. számú mellékletet képező meghatalmazás mintát elérhetővé teszi honlapján (www.argentafaktor.hu) és székhelyén az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben.

II. ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁS

- 2.1. Az ügyfelek fogadására kialakított ügyfélszolgálati helyiség, valamint a telefonos ügyfélszolgálat a Társaság székhelyén került kialakításra. A Társaság elektronikus levelező rendszerei (e-mail, honlapról kezdeményezett e-mail) időbeli korlátozás nélkül fogadják az Ügyfelek megkereséseit.

Az ügyfélszolgálat fogadó helyisége az ARGENTA irodaház földszintjén került kialakításra. Az ügyfélfogadó helyiségben elhelyezésre kerülnek a Társaság tájékoztató anyagai, többek között a Panaszkezelési Szabályzat és a panasz bejelentésére szolgáló panasznyomtatvány is.

- 2.2. **Az ügyfélszolgálat helye:** 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.
Levelezési cím: 1535 Budapest, Pf.: 821.

Honlap elérhetősége: www.argentafaktor.hu
Elektronikus levelezési cím: argentafaktor@argenta.hu
Telefonszám: +36 (1) 391-4840

2.3. Személyes ügyfélfogadás ideje

Ügyfélfogadás (előzetes időpontfoglalás nélkül) illetve
Panaszügyintézés személyesen (előzetes időpontfoglalás nélkül)

kedd	8:00 – 12:00
szerda	12:00 – 18:00

Pénztári órák (előzetes időpontfoglalás nélkül)

kedd	8:30 – 12:00
szerda	12:00 – 15:30

A Társaság előzetes időpontfoglalás nélkül csak a fent írt nyitvatartási időben fogadja az ügyfeleket, a nyitvatartási időn kívüli ügyintézésre (előzetes bejelentkezés esetét kivéve) nincsen mód, a Társaság székhelye zárva van, oda a Társaság munkatársain kívül illetéktelen harmadik személy nem jogosult bemenni és bent tartózkodni.

A nyitvatartási időn kívüli személyes egyeztetésre – amennyiben ez szükséges – a Társaság ügyintézői előzetes telefonos/írással egyeztetés alapján tudnak időpontot biztosítani. Ezen rendkívüli személyes egyeztetések szükségességének megítélése minden esetben a Társaság döntési jogköre.

2.4. Telefonos ügyfélszolgálat

A telefonos ügyfélszolgálat hangrögzítéssel működő telefonszáma: **+36-1-391-4840**

Telefonos panasz ügyintézés hangrögzítéssel működő telefonszáma: **+36-1-391-4842**

Telefonos ügyfélfogadás	hétfő – csütörtök	8:00 – 16:00
	péntek	8:00 – 15:00

Panaszügyintézés telefonon	hétfő, kedd, csütörtök	8:00 – 16:00
	szerda	8:00 – 18:00
	péntek	8:00 – 15:00

III.

ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

- 3.1. A Társaság ügyintézőinek a feladata a postán beérkezett, a honlapon keresztül küldött üzenetben, emailben küldött vagy személyesen beadott iratok és telefonos megkeresések szakszerű kezelése.
- 3.2. A Társaság ügyintézőinek kötelessége szakszerűen és udvariasan, valamint a mindenkor hatályos jogszabályi előírások betartásával eljárni az ügyfélfogadás során. Az ügyintézőknek rendelkezniük kell a tevékenység végzéséhez szükséges képességekkel, kommunikációs készséggel és empátiával.
- 3.3. Amennyiben az Ügyfél az eljárás során panaszt nyújt be, akkor a panaszt a Társaság köteles a jogszabályoknak megfelelően kivizsgálni.
Az Ügyfelek panaszainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.
- 3.4. Az ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetések során figyelemmel kell lenni a Társaság jó hírnevére, azonban az Ügyfél általánosságban nem elfogadható stílusú válaszadása – így

különösen a szidalmazás – esetén a beszélgetés azonnal megszakítható, akár telefonon, akár személyesen történik.

- 3.5.** Az Ügyféllel folytatott kommunikáció során személyes adat vagy banktitoknak minősülő információ kiadása előtt mindenkor el kell végezni az Ügyfél azonosítását. Ez telefonos ügyfélszolgálat esetén a 4.3. pont, személyes ügyfélszolgálat esetén az 5.2. pont, emailben küldött megkeresés esetén pedig a 6.1. pont szerint történik.
- 3.6.** Az Ügyfél készpénz befizetései esetén a Pénz- és Értékkezelési Szabályzat rendelkezéseinek betartásával kell eljárni.

IV.

A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE

- 4.1.** A telefonbeszélgetéseket a Társaság – minőségbiztosítási okokból és jogszabályi előírások miatt – rögzíti. A hangfelvételt a Társaság az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli, melynek részletes szabályait a Társaság Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza.

Telefonos ügyfélfogadás – azonosítás hiányában – kizárólag nyilvános vagy közérdekű adatra, illetve általános ügyviteli tájékoztatásra terjedhet ki.

A Társaság telefonhívás esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belül, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A telefonos beszélgetés eredményét az ügyintézőnek a szerződés-nyilvántartó adatbázisban is minden esetben rögzíteni kell.

A Társaság biztosítja a hívások átirányítását, amennyiben az Ügyfél által kért ügyintéző foglalt.

4.2. Bejelentkezés

Bejövő telefonhívás esetén a telefonálót a Társaság hívásfogadó automatája tájékoztatja arról, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül. Amennyiben a Társaság ügyintézője kezdeményezi a hívást, abban az esetben az ügyintéző feladata a rögzítés tényéről a hívott felet tájékoztatni. A tájékoztatást követően a telefonbeszélgetés lefolytatása a hangfelvétel elfogadásának minősül. Amennyiben a rögzítéshez a másik fél nem járul hozzá, úgy fel kell hívni a másik fél figyelmét a személyes ügyfélszolgálatlal történő kapcsolatfelvétel lehetőségére és a telefonhívást meg kell szakítani.

Az ügyintéző a kapcsolás után köszöntést és nevét tartalmazó bemutatkozást követően megtudakolja a telefonhívás célját. Amennyiben a hívás nem az ügyfélszolgálat általános tájékoztatási funkciója körébe tartozik, úgy elvégzi az Ügyfél azonosítását.

Kimenő hívást, visszahívást a Társaság ügyintézői a Társaság nyilvántartásában szereplő telefonszámán kezdeményeznek az Ügyféllel. A telefonos ügyintézés során a Hpt. Banktitokra vonatkozó rendelkezéseit be kell tartani, A Társaság eljáró ügyintézője a kapcsolat-létesítéskor minden alkalommal azonosítja magát, a társaságot, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, az Ügyfelet és a követelést, majd röviden tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

4.3. Az Ügyfél azonosítása

Az azonosításhoz minimálisan **három személyes adat** megadása szükséges az alábbiak közül: Természetes személy esetén

- családi és utónév
- születési hely és idő
- anyja neve
- lakcím
- szerződésszám és/vagy ügyszám

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén

- cégnév
- székhely
- cégjegyzékszám
- képviselőként eljáró személy neve és beosztása
- szerződésszám és/vagy ügyszám

Az azonosítás az adatok Ügyfél általi bemondásával és az ügyintéző egyezőségre vonatkozó megállapításával történik.

Sikertelen azonosítás vagy szerződés-nyilvántartó adatbázisban nyilvántartott meghatalmazás hiányában a telefonáló figyelmét fel kell hívni arra, hogy kizárólag a szerződőnek, illetve meghatalmazással a meghatalmazottnak van lehetősége a Társaság képviselőjének információt szolgáltatni.

Sikeres azonosítást követően a telefonáló szerződésben betöltött szerepének tisztázása történik meg:

- az **Ügyfél** teljeskörű tájékoztatásra jogosult, önállóan nyilatkozatokat tehet a szerződéssel kapcsolatban
- a **Meghatalmazott** – tekintettel arra, hogy az Ügyfél nevében és helyett jár el – teljeskörű tájékoztatásra jogosult, önállóan nyilatkozatokat tehet a szerződéssel kapcsolatban

Sikeres azonosítást követően az alábbi lépések következhetnek:

4.4. Követeléssel kapcsolatos információ

Az Ügyfél kérésére információt kaphat a szerződésből eredő követeléssel kapcsolatosan.

4.5. Tájékoztatás az ügy állásáról

Az Ügyfél kérésére tájékoztatást kap az ügymenetről, és az aktuális jogi szakasz állásáról (jogi eljáráson kívüli, az FMH-s, a peres, illetve a végrehajtásos szakasz), a beérkezett/kiküldött dokumentumokról.

4.6. Fizetéssel kapcsolatos információ

Az Ügyfél fizetési hajlandósága esetén a követelés rendezésének érdekében tájékoztatást kap az egyösszegű és a részletfizetési lehetőségekről.

Fizetési nehézség esetén törekedni kell arra, hogy az Ügyfél megismerje az ügy előzményeit és pontos, szakszerű magyarázattal fel kell vázolni az optimális megoldást, ami mindenképpen a tartozás megfizetése kell, legyen. A telefonos egyeztetés után az Ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy írásban is meg kell erősítenie a telefonon elmondottakat (pl. munkahely elvesztésének bejelentése, egyéb tartozások, stb.)

Az ügyintéző vagy az Ügyfél által telefonon tett ajánlatot írásban is meg kell erősíteni. (pl. részletfizetés engedélyezése iránti kérelem vagy ajánlat)

4.7. Adategyeztetés, módosítási kérelmek

Az Ügyfél köteles a **tudomásszerzéstől számított öt munkanapon belül** a Társaságot értesíteni az adataiban bekövetkezett változásokról.

Az ügyfélszolgálat hatáskörében tartozik a telefonszám módosítása, azt az ügyintéző a beszélgetés során rögzíti a szerződés-nyilvántartó adatbázisban. Egyéb adatok változásának – pl. névváltozás, e-mailcím, cím – telefonon történő bejelentése esetén az adatváltozásról szóló hangrögzítést igazolásként a szerződés-nyilvántartó adatbázisba csatolni kell.

Azon módosítások esetében, melyek végrehajtásához további dokumentumok szükségesek – pl. a személyi adatokban (név, cím) bekövetkezett változás –, az ügyfelet az adatmódosítást alátámasztó dokumentum másolati példányának beküldésére minden esetben fel kell hívni és tájékoztatni kell, hogy ezen esetekben módosítás az irat beérkezését követően történhet meg.

Az Ügyfél kérelme esetén az ügyfélszolgálat gondoskodik az adatmódosításhoz szükséges nyomtatványok (adatváltozás bejelentése, e-mailcím bejelentése) ügyfélhez történő eljuttatásáról, lehetőleg elektronikus úton.

Az adatváltozás bejelentésére vonatkozó nyomtatványok elérhetőek a Társaság személyes ügyfélszolgálatán és honlapján is. (www.argentafaktor.hu)

4.8. Panaszügyek kezelése

Az Ügyfelek panaszainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

4.9. Telefonhívások tárolása, visszakereshetősége

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az onnan indított kimenő hívásokat a Társaság jogszabályi előírásoknak megfelelően legalább 5 évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére a Társaság a hangfelvételt az arra szolgáló rendszerből előkeresi és biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. Az Ügyfél külön kérésére továbbá hangfelvételenként egy alkalommal térítésmentesen tizenöt napon belül a rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A hangfelvételt az Ügyfélen kívül a jogszabály szerinti hatóságnak is ki kell adni. A jegyzőkönyv kiadható elektronikus adathordozón vagy írásban a felvétel szó szerinti leírataként.

A hívásokat a hívó neve, a szerződésszám, illetve a beszélgetés pontos időpontjának megadásával lehetséges visszakeresni, melyhez az Ügyfélnek meg kell adnia a felvétel egyedi azonosítóját. A rögzített beszélgetés egyedi azonosítója: **szerződésszám-év-hónap-nap-óra**

4.10. Minőségbiztosítás és kontrollpont

A Társaság minőségbiztosítási okokból a tárolt beszélgetéseket negyedévente szűrőpróbaszerűen ellenőrzi.

A beszélgetéseket tároló informatikai rendszerből a követeléskezelési osztályvezető szűrőpróbaszerűen visszahallgatja, ellenőrzi és visszacsatolást ad a kollégáknak.

V.

A SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE

- 5.1.** Az Ügyfeleknek lehetőségük van személyes ügyintézésre is a Társaság ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt a 2.3. pont szerint a Társaság biztosítja, hogy megfelelő számú, kijelölt ügyintéző előzetes bejelentés nélkül álljon az Ügyfelek rendelkezésére. A Társaság lehetőséget biztosít előzetes időpont egyeztetésre is, melyet a központi telefonszámon keresztül, illetve emailben, levélben, a honlapon keresztül küldött üzenetben vagy az ügyintézővel folytatott telefonos egyeztetés alkalmával lehet kezdeményezni. A személyes ügyfélszolgálaton alkalmazott ügyfélszolgálati teendők alapvetően megegyeznek a telefonos ügyfélszolgálaton alkalmazottakkal.

A személyes ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetés eredményét az ügyintézőnek a szerződés-nyilvántartó adatbázisban is minden esetben röviden rögzíteni kell, illetve csatolni szükséges az esetlegesen felvett jegyzőkönyvet.

5.2. Az Ügyfél azonosítása

Az Ügyfelek és a meghatalmazottak azonosítása – beleértve az első azonosítást és a már korábban beazonosított ügyfelek beazonosítását is – minden esetben a Társaság Pénzmosási és Pénzkezelési Szabályzatának megfelelően történik.

5.2.1. Azonosításra szolgáló okmányok

Természetes személy esetén

- magyar állampolgár személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
- külföldi természetes személy útlevéle vagy személyi azonosító igazolványa, feltéve hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít vagy tartózkodási jogot igazoló okmánya vagy tartózkodásra jogosító okmánya,

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén

- a nevében vagy megbízása alapján eljárni jogosult személy *előző* pontban megjelölt okiratának bemutatásán túl 30 napnál nem régebbi cégkivonatot,
- egyéni vállalkozó esetében azt, hogy az egyéni vállalkozói igazolvány kiadása vagy a nyilvántartásba vételről szóló igazolás kiállítása megtörtént,
- külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a saját országának joga szerinti bejegyzése vagy nyilvántartásba vétele megtörtént.

A személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében az ügyintéző köteles ellenőrizni a bemutatott azonosságot igazoló okirat érvényességét is.

Amennyiben Meghatalmazott jár el, úgy személyazonosításra alkalmas igazolványon kívül az írásos meghatalmazást is szükséges bemutatnia teljes bizonyító erejű magánokirat formájában – azaz a meghatalmazó és meghatalmazott aláírása mellett ügyvédi ellenjegyzéssel – vagy a meghatalmazó és meghatalmazott aláírása mellett két tanú aláírásával ellátva.

5.3. Adategyeztetés, kapcsolódó dokumentumok átadása, azokról másolat készítése

A személyes ügyintézés során lehetősége van az Ügyfélnek vagy a Meghatalmazottnak bejelenteni az adataiban történt változásokat. Azon módosítások esetében, melyek végrehajtásához további dokumentumok szükségesek – pl. a személyi adatokban (név, cím) bekövetkezett változás –, az ügyfelet az adatmódosítást alátámasztó dokumentum másolati példányának bemutatására fel kell hívni. Bemutatást követően az okmányokról az ügyintéző köteles másolatot készíteni, amelyre a hozzájárulást igazoló feljegyzést és az Ügyfél aláírását rögzíteni kell. Ha az okmányok másolásához az Ügyfél nem járul hozzá, akkor azok bemutatását követően az ügyintéző jegyzőkönyvezi ezt a tényt.

A bejelentett adatváltozást az ügyintéző köteles rögzíteni a Társaság szerződés-nyilvántartó adatbázisban, az adatváltozást igazoló dokumentumok (pl. lakcímkártya) másolatát iktatásra köteles továbbküldeni.

5.4. Általános ügyintézés

Minden olyan dokumentum elkészítését, kiadását, átvételét, amelyet a telefonos ügyfélszolgálaton történt előzetes egyeztetés előzött meg, vagy telefonon keresztül nem megoldható kérelmek, panaszok intézését a személyes ügyfélszolgálat végzi.

Az ügyintéző a személyesen jelenlévő ügyfelek részére igény esetén fizetési ajánlatot készíthet.

Lehetőség van a személyes ügyfélszolgálaton a fennálló tartozás egy részének vagy teljes egészének a házipénztárba való befizetésére is, kizárólag készpénzben. POS terminálon keresztüli bankkártyás fizetésre nincs lehetőség.

5.5. Dokumentumok átvétele

A személyes ügyintézés során az Ügyfélnek vagy a Meghatalmazottnak lehetősége van dokumentumokat átadni, melyek lehetnek nyilatkozatok, kérelmek, igazolások, ajánlatok, stb.

Amennyiben az Ügyfél eredeti dokumentumot ad át az ügyfélszolgálat részére, akkor a másolati példányt az ügyintéző az ügyfélszolgálat érkeztető pecsétjével – melyen az aktuális dátum szerepel – és a saját aláírásával látja el, az ügyféllel aláírattja – igazolandó a másolati példány átvételét – majd az eredeti példányt visszaadja az Ügyfél részére.

Az ügyintéző az Ügyfél kérésére rendelkezésre bocsátja a fizetési nehézségek bejelentésére vonatkozó szükséges nyomtatványokat (fizetési nehézség bejelentő, részletfizetés átütemezése, díjfizetéssel kapcsolatos igények). Ha a kérelem alapját képező dokumentáció az Ügyfél rendelkezésére áll, akkor az az általa kitöltendő nyomtatványok mellékleteként lemásolandó.

A személyes iratok másolására az Ügyfél hozzájárulását követően kerülhet sor.

Az Ügyfél által átadott dokumentumokat az átvétel napján át kell adni az iktatónak, aki az illetékes szakterületre továbbítja ügyintézésre azokat.

5.6. Dokumentumok kiadása

A személyes ügyintézés során az Ügyfélnek vagy a Meghatalmazottnak lehetősége van a szerződéshez kapcsolódó dokumentumok másolati példányának vagy kérelmekre adott válaszyilatkozatoknak, fizetési ajánlatoknak az igénylésére. Tekintettel arra, hogy az egyes „ügyfél akták” a Társaság üzleti titkait is tartalmazzák, így az ügyfél aktába történő teljeskörű betekintés nem biztosított, azonban a Társaság jóhiszeműen köteles biztosítani, hogy az ügyfél kérése esetén a számára releváns és megismerhető dokumentumokat megtekinthesse, és/vagy azokról másolatot kérhessen.

Dokumentumok kiadására postai vagy előzetesen bejelentett e-mail cím esetén elektronikus úton, vagy személyes átvétellel kerülhet sor az erre vonatkozó írásos kérelem benyújtását követő, és a Hirdetményben szereplő vonatkozó díjak megfizetését követően 30 napon belül. Amennyiben az igényelt dokumentumokat a Társaságnak a jogelődötől kell beszereznie, úgy a jogelőd társaság válaszáig a fenti válaszadási határidő automatikusan meghosszabbodik.

Az ügyfélszolgálat az általa kiállított, kiadott dokumentumokról (amennyiben több dokumentum kerül egyszerre kiadásra) tételes átadás-átvételi jegyzéket készít, amelyet az Ügyfél/Meghatalmazott aláír. A jegyzéket az átvétel napján át kell adni az iktatónak, amely rögzíti a nyilvántartásban megfelelően. Egy dokumentum kiadása esetén elegendő a dokumentum másolatán Ügyfél/Meghatalmazott aláírásával igazolni az átvétel tényét, illetve az átvétel dátumát.

A követeléskezeléshez kapcsolódó „normál ügymeneten” kívüli költségeket a követeléskezelő felszámíthatja adóssal szemben, így különösen

- részletes analitikus kimutatás elkészítésének díját, melyet megállapodással érintett ügyletek esetén az évi egy alkalmat meghaladó számú kérelem esetén számít fel;
- az esetleges fedezethez kapcsolódó eljárásokban jogi képviselő biztosításának díját;
- iratmásolatok, egyéb a nem rendszeres tájékoztatás körébe tartozó tájékoztatások díját;
- jogi, hatósági eljárások díjait, költségeit;

- fedezetek értékelésének, fedezettel kapcsolatos nyilatkozatok kiadásának díját (ide nem értve adós teljesítése esetén a fedezet tehermentesítéséhez kapcsolódó nyilatkozatok egyszeri kiállításának költségét).

Ezen költségek minden esetben közvetlenül kell kapcsolódjanak az adott követeléshez, illetve arányosnak kell lenniük.

Társaság az általa alkalmazott egyedi költségeket Hirdetmény formájában köteles közzétenni.

A követeléskezelés folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségek (pl.: ügyfeldolgozási költség, nyomtatási, irattározási költség, engedményezéssel kapcsolatos költségek) nem háríthatók át az Ügyfélre.

5.7. Időpont foglalás

A személyes ügyintézés megkönnyítése érdekében az Ügyfélnek az érintett ügyintézővel történt telefonos, levélben vagy emailben történt egyeztetés útján lehetősége van időpontfoglalásra. Előzetes bejelentkezés esetén az illetékes ügyintéző minden esetben felméri, hogy az adott ügyhöz kapcsolódóan szükség van-e jogász jelenlétére, illetve konkrét iratok bekérésére, és ezek figyelembevételével határozza meg a személyes egyeztetés lehetséges időpontját, ami nem lehet későbbi a kérelem beérkezését követő 15. napnál.

5.8. Panaszügyek kezelése

Az Ügyfelek panaszainak kezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

VI. ÜGYFÉLAZONOSÍTÁS EMAILS MEGKERESÉS SORÁN

- 6.1.** Az ügyféllel csak azon az email-címen folytatható kommunikáció, amelyet az ügyfél – a banktitokra vonatkozó előírásoknak megfelelően – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy a Társaság által erre a célra rendszeresített űrlap alkalmazásával, illetve telefonos hangrögzítés során a Társasághoz bejelentett.
- 6.2.** A nyilvántartásban korábban nem rögzített email címről történő megkeresés esetén teljes bizonyító erejű okiratnak a beküldött megkeresés abban az esetben fogadható el, ha
- ha a dokumentum minősített elektronikus aláírással ellátott;
 - jogi képviselő által beküldött dokumentum elektronikus okirattá átalakított dokumentum és a jogi képviselő minősített aláírásával ellátott;

Minősített elektronikus aláírásnak minősül a Digitális Állampolgárság programban elérhető azonosítási szolgáltatással, azonosításra visszavezetett dokumentum-hitelesítéssel, vagy fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyeggel ellátott elektronikus irat.

- 6.3.** Nem bejelentett email címről történő megkeresés esetén, ha az ügyfél a 6.2. pontban írt azonosítási módokkal nem azonosítható, az ügyfél azonosításához a telefonos azonosítás 4.3. pontban írt szabályait kell alkalmazni. Az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy az általa használt email címet az arra rendszeresített űrlapon írásban jelentse be.

Egyedi mérlegelés alapján – amennyiben az ügyfél beadványából megállapítható személyazonossága, vagy valószínűsíthető, hogy a beadványt ügyfél küldte meg – megfelelő titkosítással, jelszóvédelemmel küldhető az ügyfél számára válaszlevél azzal, hogy az ügyfél figyelmét fel kell hívni az általa használt e-mail cím megfelelő bejelentésére.

VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 7.1.** A Társaság jelen Szabályzata 2025. január 2. napján lép hatályba határozatlan időtartamra. A jelen Szabályzat hatálybalépést követően a Társaság korábbi Ügyfélszolgálati Szabályzatai hatályukat veszítik.
- 7.2.** A Társaság biztosítja, hogy a Szabályzat valamennyi érintett munkatársa számára elérhető legyen, egyben megköveteli a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a jelen Szabályzat betartását.

Mellékletek:

1. számú melléklet meghatalmazás minta

1. számú melléklet

Tájékoztatjuk, hogy az ARGENTA FAKTOR Zrt. kizárólag hiánytalanul és olvashatóan kitöltött, eredeti példányban benyújtott vagy postai úton megküldött Meghatalmazást tud elfogadni, ezért kérjük, Ön, vagy meghatalmazottja szíveskedjen felkeresni az ARGENTA FAKTOR Zrt-t a 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27. szám alatti székhelyén nyitvatartási időben vagy jelen nyomtatványt kitöltve és aláírva megküldeni a 1535 Budapest, Pf. 821. postacímünkre.

MEGHATALMAZÁS MAGÁNSZEMÉLY RÉSZÉRE

Alulírott

Név	
Születési hely és idő ¹	
Anyja neve	
Lakcím	

¹a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 4. § alapján: természetes személyi azonosító adat

(továbbiakban: Meghatalmazó)

MEGHATALMAZOM

Név	
Születési hely és idő ¹	
Anyja neve	
Lakcím	
Telefonszám ²	
E-mailcím ²	

¹: a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 4. § alapján: természetes személyi azonosító adat.

²: megadása nem kötelező, azonban a könnyebb kapcsolattartás érdekében célszerű

(továbbiakban: Meghatalmazott)

hogy a..... szerződésszámon/ügyfélaazonosító számon nyilvántartott ügyemben az ARGENTA FAKTOR Zrt. előtt helyettem és nevemben eljárjon, érvényes jognyilatkozatot tegyen.

Amennyiben a meghatalmazás meghatározott jogkörű, úgy az alábbi jogkörökre terjed ki:
(pl. panaszügyintézés, részletfizetési megállapodás megkötése, adatváltozás bejelentése stb.)

A jogkörök felsorolása:.....

Jelen meghatalmazás kiterjed a banktitoknak minősülő adatoknak a Meghatalmazott részére történő átadására, melyre az ARGENTA FAKTOR Zrt-t kifejezetten felhatalmazom és kérem. Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Alulírott Meghatalmazó tudomásul veszem, hogy az ARGENTA FAKTOR Zrt. a Meghatalmazottként bejelentett személyt mindaddig a képviselőmnnek tekinti, amíg a Meghatalmazó vagy a Meghatalmazott a képviseleti jog megszűnéséről, illetve a módosulásáról a Társaságot írásban nem értesíti.

Alulírott Meghatalmazott hozzájárulok ahhoz, hogy az ARGENTA FAKTOR Zrt. a jelen bejelentőlapon, illetve az általam csatolt mellékletekben közölt személyes adataimat nyilvántartsa és kezelje, az ARGENTA FAKTOR Zrt. Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott célokból, jogalapokon és törlési határidőkkel. Kijelentem, hogy az ARGENTA FAKTOR Zrt. Adatkezelési Tájékoztatóját megismertem.

..... (kelt) évhó nap

A meghatalmazást elfogadom:

.....
Meghatalmazó

.....
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....
1. tanú aláírása

.....
2. tanú aláírása

.....
Tanú teljes hivatalos családi és utóneve

.....
Tanú teljes hivatalos családi és utóneve

.....
Bejelentett állandó lakcíme

.....
Bejelentett állandó lakcíme

TÁJÉKOZTATÁS

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. tájékoztatja a Meghatalmazottat, hogy az adatkezelés önkéntes hozzájárulásán alapszik, a Meghatalmazott hozzájárulása hiányában meghatalmazottként nem járhat el az ARGENTA FAKTOR Zrt. előtt. A Meghatalmazott az EU Általános Adatvédelmi Rendelete alapján hozzáférést kérhet személyes adataihoz, kérheti azok helyesbítését, törlését, vagy az adatkezelés korlátozását, illetve automatizált adatkezelés esetén kérheti, hogy a Meghatalmazott által rendelkezésre bocsátott adatokat az ARGENTA FAKTOR Zrt. tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban a számára átadja. A Meghatalmazott a személyes adatkezelésre vonatkozó hozzájárulását bármikor visszavonhatja; ez nem érinti a visszavont hozzájárulás előtt végzett adatkezelés jogszerűségét.

A Meghatalmazott által megadott személyes adatok kezelője az ARGENTA FAKTOR Zrt. (1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27). Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: argenta@dataprotection.eu

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. az adatokat harmadik országba nem továbbítja, automatizált döntéshozatalt, ill. profilalkotást nem végez.

A Meghatalmazott vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. A NAIH elérhetősége: székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11. levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., email: ugyfelszolgalat@naih.hu, tel: +36-1-3911400, honlap: www.naih.hu. Jogainak vélt megsértése esetén az illetékes törvényszékhez, a fővárosban a Fővárosi Törvényszékhez is fordulhat. A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

Az adatkezelés egyéb részleteiről részletes tájékoztatást találhat az ARGENTA FAKTOR Zrt. honlapján (<http://argentafaktor.hu>) és a társaság ügyfélszolgálatán elhelyezett Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint az Adatkezelési Nyilvántartásában.