

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

ARGENTA LÍZING ZRt.  
(ügyis, mint az ARGENTA CREDIT ZRt. jogutódja)

### Tárgyi hatály

Kiterjed az ARGENTA LÍZING ZRt. (továbbiakban együttesen: pénzügyi szervezet) alaptevékenységét meghatározó pénzkölcsön nyújtási és pénzügyi lízing tevékenységhez kapcsolódó panaszügyek kezelésére.

- A panaszügyintézés helye: 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.
- Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 152.
- Elektronikus levelezési cím: argenta@argentalizing.hu
- Panaszügyintézés telefonszáma: 06 (1) 391-4816
- Telefaxszám: 06 (1) 391-4819

### 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 1996. évi CXII. Törvény (továbbiakban: Hpt.).

### I. ALAPELVEK

A pénzügyi szervezet az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával járnak el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a pénzügyi szolgáltatók a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésükben sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a pénzügyi szervezet panaszügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet - felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét - nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

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 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 szervezetnek az engedélyezett tevékenységével, üzletszerű szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan a fogyasztó által felmerült egyedi kérelem, vagy fogyasztói reklamáció, amelyben a panaszos fogyasztó (a továbbiakban: panaszos) a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a pénzügyi szervezettől általános vagy egyedi tájékoztatást (pl.: előtörlesztésre vonatkozó nyilatkozatot stb.), 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 finanszírozási szerződést kötött, illetve a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy kötelező erejű ajánlat címzettje és e minőségében a 2009. évi CLXII. törvény rendelkezései szerint fogyasztónak minősül.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a pénzügyi szervezet megvizsgálják a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó írásos - legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt - meghatalmazással igazol. 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 panaszfelvételt és a panaszügyintézkést elsősorban az Operatív csoport végzi.
2. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénzügyi szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.

## V. A PANASZ FELVÉTELE

1. Az ügyfél a panasz pénzügyi szervezetéhez történő benyújtását írásban személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levél útján teheti meg. A panasz benyújtásához javasolt nyomtatvány elérhető a pénzügyi szervezet, valamint az MNB honlapján is. Abban az esetben, ha telefaxon, vagy elektronikus úton küldi meg panaszos a beadványát, úgy a beadvány kizárólag abban az esetben fogadható be, ha a fax szám, illetve a feladó e-mail címe korábban az ügyfél- adatok között rögzítésre került. Ennek hiányában a pénzügyi szervezet az alábbi VI./ 4. pontban írtak szerint járnak el.
2. Az ügyfél panaszát a pénzügyi szervezet nyitvatartási idejében szóban is megteheti. A szóban tett panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, valamint - amennyiben azt azonnal orvosolni nem lehet - azt az írásbelivel megegyező módon és határidőn belül ki kell vizsgálni.
3. Az ügyfél panaszát telefonon - a fent megjelölt, kizárólag a panaszügyintézésre fenntartott vonalon - is megteheti az alábbi időpontban:  
Hétfői napon 8:00 - 20:00 óra között.

## VI. A PANASZ RÖGZÍTÉSE

A telefonon megtett panaszról a beszélgetést a pénzügyi szervezet rögzíti, valamint arról jegyzőkönyvet (a panaszbejelentő nyomtatvány kitöltésével) vesz fel. A telefonos ügyintézés során a banktitokra vonatkozó rendelkezéseket be kell tartani, ennek megfelelően a panasz intézését megelőzően a panaszos ügyfelet - név, szerződésszám, születési adatok bekérésével - 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 panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell, amennyiben a panasz tárgya miatt erre nincsen lehetőség, úgy a felvett jegyzőkönyv alapján az írásbeli panasszal megegyező módon és határidőn belül ki kell vizsgálni és a vizsgálat eredményéről a panaszost értesíteni kell.

A telefonon beérkezett panasz hangfelvételét a pénzügyi szervezet 1 évig köteles megőrizni. A hangfelvétel visszahallgatását a panaszos ügyfél kérésére - előre egyeztetett időpontban, a pénzügyi szervezet székhelyén - biztosítani kell a panaszos ügyfél részére, illetve írásos kérelme esetén - a kérelem beérkezését követő 30 napon belül - a kért beszélgetés (amennyiben a kérelem alapján a beszélgetés beazonosítható) szövegét írásban meg kell küldeni az ügyfél részére.

4. Az ügyfél panaszja érkezhets az MNB útján is, ebben az esetben is vizsgálni kell a törvényi rendelkezések által megkövetelt formai kritériumokat (így pl.: képviselő esetén a megfelelő meghatalmazás, banktitok alóli feloldás megléte stb.).

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.) panaszos nevét, értesítési címét;
- c.) panasszal érintett ügy számát (szerződésszám);
- d.) 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 panasz megválaszolásának időpontját.

2. A pénzügyi szervezet segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához panaszügyi nyomtatványt (Panaszbejelentő) biztosít a számára.

3. A pénzügyi szervezet elérhetővé teszi a Panaszbejelentő nyomtatványt az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségben. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát.

4. 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. A PANASZÜGY INTÉZÉSE

1. A pénzügyi szervezet a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi a panaszosnak.
2. A panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársaknak rendelkezniük kell széles körű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
3. A pénzügyi szervezet a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.
4. A pénzügyi szervezet a panaszügyekben hozott döntést indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére.
5. A pénzügyi szervezet a panasz elutasítása esetén a válaszában tájékoztatja a panaszost, hogy panaszával az MNB eljárását kezdeményezheti (levelezési cím: H-1535 Budapest, 114., Pf.: 777, honlap: [www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu)).

## VIII. A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a pénzügyi szervezet legalább három évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatják.
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 panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységüket a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájuk szempontjaira tekintettel folyamatosan fejlesztik.

## IX. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE

1. 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.  
Az MNB a törvény által biztosított általános felügyeleti jogkörében jogosult a panaszügyintézés ellenőrzésére, valamint tájékoztató bekérésére a pénzügyi szervezettől.

A jelen módosított szabályzat 2014. február 4. napján lép hatályba. Elfogadta a pénzügyi szervezet igazgatósága.

Budapest, 2014. február 4.

**ARGENTA LÍZING ZRt. Igazgatósága**