

**AZ  
ARGENTA FAKTOR Zrt.  
ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2018. március 1-től

---

**ARGENTA FAKTOR Zrt.**  
székhely: 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.  
cégjegyzékszám: 01-10-045131  
Tevékenységi engedély száma és dátuma: PSZÁF I/E-2426/2004, 2004. november 18.  
Honlap: [www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu)  
Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH-73122/2014, NAIH-73123/2014

## 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, faxon) 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, Húvösvölgyi út 27.), illetve letölthető a [www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu) weboldalról.

### **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

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

**Ajánlás:** **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről**

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

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

ARGENTA FAKTOR Zrt. Adatvédelmi Szabályzata

ARGENTA FAKTOR Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

ARGENTA FAKTOR Zrt. Pénzmosási és Pénzkezelési Szabályzata

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 ügyintézését.

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](http://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 Ügyfél a földszinten található recepciós pultnál kap felvilágosítást, illetve tud bejelentkezni. 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](http://www.argentafaktor.hu)  
Elektronikus levelezési cím: [argentafaktor@argenta.hu](mailto:argentafaktor@argenta.hu)  
Telefonszám: +36 (1) 391-4840  
Telefaxszám: +36 (1) 391-4858

**2.3. Személyes ügyfélfogadás ideje**

Ügyfélfogadás	hétfőtől – csütörtökig	8:00 – 16:00
	pénteken	8:00 – 15:00
	szombat – vasárnap	zárva
Pénztári órák	hétfőtől – csütörtökig	8:30 – 15:30
	pénteken	8:30 – 14:30
	szombat – vasárnap	zárva
Panaszügyintézés /személyes és telefonos/	hétfőtől – csütörtökig	8:00 – 16:00
	pénteken	8:00 – 15:00
	szombat – vasárnap	zárva

**2.4. Telefonos ügyfélszolgálat**

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

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

A telefonos ügyfélfogadás ideje megegyezik a személyes ügyfélfogadás idejével, azonban a Társaság biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél panaszát telefon útján megtehesse hétfői napon 16:00-20:00 óra között is.

### III. ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

- 3.1.** A Társaság ügyintézőinek a feladata a postán beérkezett vagy személyesen beadott iratok és telefonos megkereséses 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 hírnévére, azonban az Ügyfél általánosságban nem elfogadható stílusú válaszára – így különösen a szidalmazás – esetén a beszélgetés azonnal megszakítható, akár telefonon, akár személyesen történik.
- 3.5.** 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 kapcsolat 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 képviselőként 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 kapcsolatban.

#### **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 Ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy írásban is meg kell erősítenie a telefonon elmondottakat.

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](http://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 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 leirataként.

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 csoportvezető 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 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 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 rögzíteni kell.

## 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 Pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 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 útlevele 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 cégkivonatát,
- 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

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 keresztül bankkártyás fizetésre nincs lehetőség.



**5.5. Iratbetekintés**

Az Ügyfél ez irányú kérése esetén biztosítani kell az iratbetekintést, azonban az iratok másolata csak átvételi elismervény aláírása után adható ki. Iratbetekintésre a személyes ügyfélfogadást megelőzően legalább 5 munkanappal – előzetes telefonos egyeztetés után kerülhet sor.

**5.6. Dokumentumok átvétele**

A személyes ügyintézés során az Ügyfélnek vagy a Meghatalmazottnak lehetősége van dokumentumokat átadni, melyek lehetnek nyilatkozatot, 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 kerül sor.

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

**5.7. Dokumentumok kiadása**

A személyes ügyintézés során az Ügyfélnek vagy a Meghatalmazottnak lehetősége van a szerződéshez kapcsolódó dokumentumok másolati példányának vagy kérelmekre adott válasznyilatkozatoknak, fizetési ajánlatoknak az igénylésére.

Dokumentumok kiadására – a személyes ügyfélfogadást megelőzően legalább 5 munkanappal – előzetes telefonos egyeztetés után kerülhet sor.

Az ügyfélszolgálat az általa kiállított, kiadott dokumentumokról másolati példányt készít, melyre a fentiekkel megegyező módon az érkeztető pecsét, az ügyintéző és az Ügyfél/Meghatalmazott aláírása kerül.

A kiadást igazoló másolati példányt az átvétel napján át kell adni az iktatónak, aki az illetékes szakterületre továbbítja ügyintézésre azokat.

**5.8. Időpont foglalás**

A személyes ügyintézés megkönnyítése érdekében az Ügyfélnek lehetősége van időpontfoglalásra 5 nappal a kívánt időpont előtt. Az időpontot lehetőleg a kérelem benyújtásakor vissza kell igazolni, de – amennyiben ez nem lehetséges – legkésőbb 24 órán belül az Ügyfél által elfogadható csatornán keresztül – telefonon vagy e-mailben – kell megerősíteni.

A legkésőbb lefoglalható időpont a nyitvatartási idő utolsó órája előtti 00. perctől indul a teljeskörű ügyintézés érdekében.

**5.8.1. Telefonon**

Az Ügyfélnek lehetősége van telefonos ügyintézés során időpontot egyeztetni személyes ügyintézés

céljából. Az ügyintéző a beszélgetés alatt egyeztetni a megfelelő időpontot, amikor lehetősége van fogadni az ügyfelet.

#### **5.8.2. Személyesen**

Az Ügyfélnek lehetősége van a személyes ügyfélszolgálaton keresztül időpontfoglalásra.

#### **5.8.3. E-mailben**

Az Ügyfélnek lehetősége van elektronikus úton is időpontot foglalni a [www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu) honlapon vagy az [argentafaktor@argenta.hu](mailto:argentafaktor@argenta.hu) e-mailen keresztül. Az időpontot legkésőbb 24 órán belül az Ügyfél által elfogadható csatornán keresztül – telefonon vagy e-mailben – kell megerősíteni.

#### **5.9. Panaszügyek kezelése**

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

## **VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

- 6.1.** A Társaság jelen Szabályzata 2018. március 1. napján lép hatályba határozatlan időtartamra. A jelen Szabályzat hatálybalépést követően a Társaság korábbi Ügyfélszolgálati Szabályzatai hatályukat veszítik.
- 6.2.** A Társaság biztosítja, hogy a Szabályzat valamennyi érintett munkatársa számára elérhető legyen, egyben megköveteli a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a jelen Szabályzat betartását.

Budapest, 2018. február 20.

ARGENTA FAKTOR Zrt.

#### **Mellékletek:**

1. számú melléklet meghatalmazás minta

## 1. számú melléklet

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy az ARGENTA FAKTOR Zrt. kizárólag hiánytalanul és olvashatóan kitöltött, eredeti példányban személyesen 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

Szerződés szám, Ügyfélazonosító:		
Családi és utónév:		Születési neve:
Anyja neve:		Születési helye, ideje:
Állandó lakcíme:		
Levelezési címe:		
Személyazonosító okmány típusa:		Személyazonosító okmány száma:

**(továbbiakban: Meghatalmazó)**

**MEGHATALMAZOM**

Családi és utónév:		Születési neve:
Anyja neve:		Születési helye, ideje:
Állandó lakcíme:		
Állampolgársága:		
Személyazonosító okmány típusa:		Személyazonosító okmány száma:

**(továbbiakban: Meghatalmazott)**

hogy a ..... szerződés számon/ügyfélazonosító számon nyilvántartott tartozásom ügyében az ARGENTA FAKTOR Zrt. előtt helyettem és nevemben

- általános jogkörrel
- meghatározott jogkörrel

eljárjon, érvényes jognyilatkozatot tegyen.

*(A megfelelő rész aláhúzendő!)*

Amennyiben a meghatalmazás **meghatározott jogkörű**, úgy az alábbi jogkörökre terjed ki:

(pl. panaszügyintézés, részletfizetési megállapodás megkötése, adatváltozás bejelentése, tartozás összegszerűségével kapcsolatos nyilatkozat előterjesztése stb.)

A jogkörök felsorolása:.....  
.....  
.....  
.....

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

**A jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.**

Alulírott Meghatalmazó tudomásul veszem, hogy az ARGENTA FAKTOR Zrt. a Meghatalmazottként bejelentett személyt mindaddig a képviselőnek tekinti, amíg a Meghatalmazó vagy a Meghatalmazott a képviseleti jog megszűnéséről, illetve a módosulásáról a Társaságot írásban nem értesíti. Tudomásul veszem, hogy a meghatalmazás visszavonását az ARGENTA FAKTOR Zrt. részére az én kötelezettségem bejelenteni, ellenkező esetben a meghatalmazás felhasználásából eredő valamennyi kárt én viselem.

Alulírott Meghatalmazott hozzájárulok ahhoz, hogy az ARGENTA FAKTOR Zrt. a jelen bejelentőlapon, illetve az általam csatolt mellékletekben közölt személyes adataimat nyilvántartsa és kezelje. Kijelentem, hogy az adataim kezelése önkéntes hozzájárulásomon alapszik. Kijelentem továbbá, hogy tájékoztatást kaptam az ARGENTA FAKTOR Zrt. adatkezelési szabályairól.

**Kelt:** ..... év .....hó ..... nap

.....  
Meghatalmazó

A meghatalmazást elfogadom:

.....  
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....  
*1. tanú aláírása*

.....  
*2. tanú aláírása*

.....  
Tanú teljes hivatalos családi és utóneve neve

.....  
Tanú teljes hivatalos családi és utóneve neve

.....  
Bejelentett állandó lakcíme

.....  
Bejelentett állandó lakcíme