

**ARGENTA FAKTOR Zrt.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hatályos: 2024. január 2. napjától

Jóváhagyta: az ARGENTA FAKTOR Zrt. igazgatóságának elnöke

---

**ARGENTA FAKTOR Zrt.**

székhely: 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.

cégjegyzékszám: 01-10-045131

Tevékenységi engedély száma és dátuma: I/E-2426/2004, 2004. november 18.

Honlap: [www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu)

## I. BEVEZETŐ

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. (továbbiakban: Társaság) 2004-ben alapított pénzügyi vállalkozás, mely az ARGENTA cégcsoport tagjaként kezdte meg működését.

Társaság a PSZÁF I/E-2426/2004. számú határozatában, valamint a H-EN-I-670/2020. MNB határozat alapján pénzügyi vállalkozásként történő működése keretében hitel-, és pénzkölcsön nyújtása, pénzügyi lízing, és követelésvásárlási pénzügyi szolgáltatási tevékenység végzésére rendelkezik engedéllyel. Ennek keretében engedményezési szerződéssel megvásárolt követelések – túlnyomó részt pénzügyi szolgáltatási szerződésekből származó követelések (pl. hitelintézetek által nyújtott kölcsön és pénzügyi lízingszerződésből eredő követelések), részben pedig nem pénzügyi szolgáltatási szerződésből (pl. közüzemi tartozás) származó követelések kezelését végzi, valamint élő kölcsön, és pénzügyi lízingszerződéseit kezeli

**A Társaság tevékenysége során az Ügyfelei részéről felmerült panaszok kezelését jelen Panaszkezelési Szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően, az alábbi jogszabályok és ajánlások maradéktalan betartása mellett végzi:**

<b>Hpt.</b>	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi. CCXXXVII. törvény
<b>Fgytv.</b>	A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
<b>Infotv.</b>	Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
<b>MNB rendelet</b>	66/2021. (XII.20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
<b>MNB ajánlás</b>	A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
<b>Általános Adatvédelmi Rendelet</b>	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 (továbbiakban: GDPR)

A Szabályzat alapelve, hogy a Társasággal szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a Társaság tevékenységébe.

További alapelv, hogy a Társaság – tekintettel az egységes eljárásra – a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

## II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

### 1. A Szabályzat tárgyi hatálya

Kiterjed a Társaságnál az Ügyfél által előterjesztett panaszügyek kezelésére, azok kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

### 2. A Szabályzat alanyi hatálya

Kiterjed a Társaság panaszügyintézésben közvetlenül vagy közvetetten résztvevő szervezeti egységeinek munkatársaira.

## III. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

### 1. Panasz

Panasznak minősül az Ügyfélnek, a Társaság szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő szóban vagy írásban előterjesztett kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános vagy egyedi tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, egyezségi ajánlatot tesz, részletfizetési kérelmet terjeszt elő, bejelentést tesz, ténnyt közöl, illetve kizárólag okiratok másolatát kéri

Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelések esetében a panaszkezelés során a Hpt., míg a nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő követelések panaszkezelése során az Fgytv. rendelkezéseit kell alkalmazni.

## **2. Ügyfél**

A Szabályzat alkalmazásában az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására irányuló panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

## **3. Fogyasztó**

- a) A pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszkezelés esetén fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- b) Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszkezelés esetén fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, valamint a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is.

## **4. Meghatalmazott, illetve törvényes képviselő a panaszügyintézés során**

Az Ügyfél jogosult meghatalmazott, illetve törvényes képviselő útján is eljárni – kivéve a telefonos ügyintézését. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni és a meghatalmazás egy eredeti vagy közjegyző által hitelesített másolatát a panaszbejelentéshez csatolni kell. Amennyiben pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panaszbejelentéshez kerül meghatalmazás csatolásra, akkor a meghatalmazásnak ki kell terjednie a Hpt. 160. § - 161. §-ban foglaltak szerinti banktitok alóli felmentésre is, a felmentésnek kifejezettnek kell lennie.

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

A jogosultságot igazoló fenti dokumentumok hiányában a Társaság nem köteles a panasz kivizsgálására, melyről tájékoztatást ad, egyúttal felhívja az Ügyfelet a panaszbejelentés utólagos megerősítésére.

Amennyiben a panasz meghatalmazott vagy képviselő útján kerül benyújtásra és a meghatalmazás is megfelelő tartalommal csatolásra került, a panaszügyintézés során hozott minden döntést a meghatalmazottal, illetve a képviselővel kell közölni.

A Társaság 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.

## **IV. A PANASZKEZELÉSÉRT FELELŐS SZERVEZETI EGYSÉG MEGHATÁROZÁSA**

A Társaságon belül a panaszkezelést a Jogi Osztály – szükség esetén a megbízottként eljáró ügyvédi iroda – végzi az ügyfélszolgálati és más társosztályokkal együttműködve, amelynek révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása, valamint azonosíthatók és enyhíthetők a lehetséges összeférhetlenségek.

A Társaság panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és kellő empátiával rendelkeznek.

A panaszkezelés magas színvonalon történő kezelése érdekében az érintett osztályokkal a Társaság fogyasztóvédelmi kapcsolattartója is együttműködik.

## V. A SZÓBELI ÉS ÍRÁSBELI PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

A szóbeli és az írásbeli panaszt az alábbi módokon nyújthatják be az Ügyfelek a Társasághoz:

### 1. SZÓBELI PANASZ

#### a) személyesen

A panaszügyintézés helye:

ARGENTA FAKTOR Zrt.  
1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27. szám alatti székhelye

*Előzetes időpontfoglalás nélkül: kedden 8-12 óráig, szerdán 12-18 óráig*

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 Társaság +36-1-391-4840 központi telefonszámán vagy írásban történt *előzetes időpontfoglalást követően* a fenti személyes panaszügyintézésre nyitva álló ügyintézési időn túl is – *a telefonos panaszügyintézéssel megegyező időben* – *biztosítja a személyes panaszügyintézt.*

#### b) telefonon

ARGENTA FAKTOR Zrt. hangrögzítéssel működő telefonszáma: +36 (1) 391-4842

A telefonos panaszügyintézés:	hétfő, kedd, csütörtök	8:00 – 16:00
	szerda	8:00 – 18:00
	péntek	8:00 – 15:00

Telefonos panaszbejelentés esetén a panasz egyedi azonosítószáma a szerződésszám/ügyfélazonosító, amivel kapcsolatban a panaszbejelentést az Ügyfél teszi, valamint a hívás időpontja, azaz: **szerződésszám-év-hónap-nap-óra**

### 2. ÍRÁSBELI PANASZ

a) **személyesen vagy más által átadott irat útján** az ARGENTA FAKTOR Zrt. 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27. szám alatti székhelyén

#### b) postai úton

ARGENTA FAKTOR Zrt. levelezési címe: 1535 Budapest, Pf.: 821.

#### c) elektronikus levélben

ARGENTA FAKTOR Zrt. elektronikus levelezési címe:

[argentafaktor@argenta.hu](mailto:argentafaktor@argenta.hu), [panasz@argenta.hu](mailto:panasz@argenta.hu)

## VI. A PANASZKEZELÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK – ADATVÉDELEM

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, illetve dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- neve
- szerződésszám/ügyfélaazonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett szerződés;
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes és hatályos meghatalmazás (jelen szabályzat III/4. pontjában rögzítettek szerint);
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél személyes adatai az Infotv. és a GDPR rendelkezéseinek megfelelően kerülnek kezelésre a Társaságnál.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

## VII. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK ÉS KIVIZGÁLÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik azon dokumentumok alapján, amelyek a Társaság rendelkezésére állnak, illetve amelyeket az Ügyfél ezeken felül benyújt.

A Társaság a beérkezett panaszokat egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván.

Az írásbeli panaszt az Ügyfél formai és tartalmi megkötések nélkül nyújthatja be a Társasághoz azzal, hogy a Társaság az Ügyfél igénye esetén segítséget nyújt a panasz megfogalmazásában és benyújtásában.

Az Ügyfél írásbeli panaszát a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványon is benyújthatja, mely nyomtatvány elérhető a Társaság honlapján ([www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu)) és székhelyén is az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben nyomtatott formában. (2. számú melléklet „Fogyasztói panaszúrlap”)

Formanyomtatvány elérhetősége az MNB honlapján

[www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok)

Ezen túlmenően a Társaság az Ügyfél kérelme esetén haladéktalanul megküldi az Ügyfél részére a panaszügyintézéshez szükséges, jelen Szabályzatban hivatkozott nyomtatványokat a bejelentett e-mail címmel rendelkező Ügyfeleknek elektronikus úton, egyéb esetekben postai úton.

A nyomtatványok megküldését az Ügyfelek a Társaságnak a Panaszkezelési Szabályzat V. pontban nevesített bármely elérhetőségén kezdeményezhetik.

Szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét a Panaszkezelési Szabályzatának elérhetőségére, továbbá személyes ügyfélkapcsolat alkalmával az Ügyfél ezirányú kérése esetén mindenkor elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési Szabályzat áttanulmányozására.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a Panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg (ide értve azon esetkört is, ha nem a fent

megjelölt e-mail címre küld meg panaszbeadványt), vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A szóbeli panasz felvételét követően a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A panasz kivizsgálása során a Társaság megvizsgálja, hogy arra jogosult személy által került-e benyújtásra. Amennyiben a panasz benyújtási jogosultság megállapítására nem alkalmas módon kerül benyújtásra, a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos írásos megerősítését. Az írásos megerősítés beérkezéséig a Társaság a panasz kivizsgálására nem köteles.

**Ismételt panasz benyújtása:** Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával teljesíti.

Ha a panasz az Ügyfél vagy harmadik személy személyes adataival kapcsolatos, így különösen a személyes adataival kapcsolatos tájékoztatásra vagy azzal kapcsolatos tiltakozásra irányul, a panaszügyintézés során – amennyiben azok rövidebbek – az Infotv-ben, illetőleg a GDPR-ban foglalt válaszadási határidőket kell alkalmazni.

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

A Társaság oly módon küldi meg válaszát az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

A Társaság a panaszra adott írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panaszválasz indokolása a panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét, hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

## VIII. SZÓBELI PANASZ INTÉZÉSE

A Társaság a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történt panaszbejelentés esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző a panasz felvételét megelőzően elvégzi az Ügyfél azonosítását oly módon, hogy elektronikus szerződésnyilvántartó rendszerben szereplő személyes adatokra vonatkozóan kérdéseket tesz fel az Ügyfélnek. Amennyiben az Ügyfél azonosítása sikeresen megtörtént, ezt követően kerül sor az adott szerződéssel kapcsolatos panasz befogadására, illetve kivizsgálására.

Az Ügyfél sikertelen azonosítása esetén kizárólag általános tájékoztatás adható.

Az Ügyfelek azonosításával kapcsolatos teljes eljárásrendet a Társaság Ügyfélszolgálati Szabályzata tartalmazza.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, valamint, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság az Ügyfélnek átadja – melyet az Ügyfél is aláír, igazolva, hogy a jegyzőkönyv az általa előadottakat tartalmazza –, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Társaság az Ügyfélnek megküldi a panasz közlését követő 30 napon belül, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet készít (3. számú melléklet, „Jegyzőkönyv szóbeli panaszról”), az azonosító számmal is ellátott jegyzőkönyv legalább a következőket tartalmazza:

- Ügyfél neve;
- Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével;
- a panasszal érintett szerződésszám/ügyfélaazonosító;
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével –, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- a panasszal érintett Társaság neve és címe.

Jelen Szabályzatban megadott telefonszámon megtett panaszról a Társaság az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett hangfelvételt készít, melyre az Ügyfél figyelmét előzetesen fel kell hívni. A telefonos ügyintézés során a Hpt. Banktitokra vonatkozó rendelkezéseit be kell tartani, ennek megfelelően, továbbá adatbiztonsági okokból a hívót a panasz intézését megelőzően **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 Társaság a hívástól számított öt évig köteles megőrizni. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A hangfelvétel visszahallgatása során a Társaság köteles biztosítani, hogy a hangfelvételhez a lehető legkevesebb munkatársa férjen hozzá és a visszahallgatás kizárólag az érintett panaszának kivizsgálása céljából történjen.

#### **a) A hangfelvétel kiadására irányuló kérelem**

A hangfelvétel kiadására irányuló kérelem esetén a Társaság a panaszos azonosítást követően az egyedi azonosítószám vagy a hívás pontos időpontja és hívószám ismeretében azonosítja a felvételt, majd ezt követően azt a panaszos által kért formában – hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát adathordozón vagy elektronikus levél mellékleteként – bocsátja a panaszos rendelkezésére.

#### **b) A hangfelvétel törlésére irányuló kérelem**

A hangfelvétel törlésére irányuló kérelem esetén a kérelmet a Társaság rögzíti. Tekintettel arra, hogy a felvételek rögzítésére jogszabály alapján köteles öt évig, az érintett kérelmére a felvételt zárolja.

### **IX. ÍRÁSBELI PANASZ INTÉZÉSE**

A Társaság az írásbeli panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos álláspontját a panasz közlését (vagyis a panasz Társasághoz érkezésének napját) követő 30 napon belül indokolással ellátva írásban – tértivevényes levél

formájában – megküldi az Ügyfélnek. Ha a panasz megválaszolása 30 napon belül nem lehetséges (pl. ügy bonyolultsága, információk hiánya), a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról.

A Társaság a faxon, illetve e-mailben érkező panaszokra adott válaszát minden esetben postai úton, tértivevényes küldeményként az Ügyfél ismert címére küldi meg. E-mail útján megküldött panaszkérelemre a Társaság válasz e-mailben (a panasz beérkezését követő 5 munkanapon belül) köteles tájékoztatni az ügyfelet arról, hogy a benyújtott panaszára a Társaság postai úton válaszol, a banktitok, valamint a személyes adatok védelme érdekében.

A Társaságunk 4. számú mellékletet képező e-mailcím bejelentő nyomtatványt elérhetővé teszi honlapján ([www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu)) és székhelyén az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben.

A Társaság a panaszra adott írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panaszválasz indokolása a panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét, hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Abban az esetben, ha az Ügyfél (ide értve képviselőjét is) a korábban előterjesztett, a Társaság által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással (esetlegesen a korábbi levél másolatának megküldésével), valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó jogorvoslati tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

## **X. BIZTONSÁGI KAMERAFELVÉTEL HASZNÁLATA A PANASZKEZELÉS SORÁN**

### **1. Biztonsági kamerafelvétel készítése**

A személyes panaszfelvétel során az ARGENTA épületébe történő belépésről, továbbá az ügyfélszolgálatra nyitva álló helyiségbe történő belépésről, a pénzbefizetés esetén a befizetésről szóló biztonsági kamerafelvételek rögzítését a biztonsági kamerák üzemeltetését végző ARGENTA OFFICE Kft. mint adatfeldolgozó végzi.

A kamerafelvételek esetén a felvétel rögzítése a Társaság jogos érdekében történik, az adatkezelés jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk f) pontja (érdekmérlegelés).

Az érdekmérlegelésről szóló tesztet az érintett jogosult megismerni, erre irányuló kérelme esetén a Társaság ezt megismerhetővé teszi a számára. Az érintett írásban tiltakozhat az érdekmérlegelés ellen, amely tiltakozást a Társaság kivizsgál.

### **2. Biztonsági kamerafelvétel megismerése és kiadása**

Az érintett jogosult a rá vonatkozó felvételt megismerni. Kérelme esetén az érintettnek pontosan meg kell jelölnie, hogy mely időpontban járt az ARGENTA épületében illetőleg az ügyfélszolgálatra nyitva álló helyiségben. A megjelölt időpont alapján az ARGENTA OFFICE Kft. mint üzemben tartó azonosítja a felvételt és a Társaság rendelkezésre bocsátja. A Társaság az érintett kérelme szerint kivonatot készít a felvételtől illetőleg az érintett által is olvasható formában adathordozón átadja.

### **3. Biztonsági kamerafelvétel törlése**

Az érintett kérelmére, amennyiben más harmadik személy jogos érdekét ez nem sérti, a felvételen az ARGENTA OFFICE Kft. az érintettet felismerhetetlenné teszi

Az biztonsági kamerafelvételekkel kapcsolatos teljes eljárásrendet az ARGENTA OFFICE Kft. Elektronikus megfigyelő rendszer használatának szabályzata tartalmazza.



## XI. PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG PANASZKEZELÉSHEZ FŰZŐDŐ JOGORVOSLAT

### 1. Fogyasztónak minősülő Ügyfél

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság szerint a panasz a jelen pont *a)* és *b)* pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az *a)*, illetve a *b)* pont körébe.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A tájékoztatásnak a Társaság minden esetben figyelemfelhívásra alkalmas módon tesz eleget.

**A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi szervekhez jogosult fordulni:**

#### 1.1. Pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból eredő panasz esetén

- A **Pénzügyi Békéltető Testület** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén jár el.

#### Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei

székhelye	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
levelezési címe	1525 Budapest BKKP Pf.: 172
telefonszám	+36-80-203-776
penzügyi fogyasztóvédelem email	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu">ugyfelszolgalat@mnb.hu</a>
internetes elérhetőség	<a href="https://www.mnb.hu/bekeltetes">https://www.mnb.hu/bekeltetes</a>
ügyfélszolgálat elérhetősége	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
meghallgatások helye	1133 Budapest, Váci út 76.

A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárásban hozható határozatok tekintetében alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

- b) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén az **Ügyfélkapcsolati Információs Központnál** fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

### Ügyfélkapcsolati Információs Központ elérhetőségei

címe	1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
levelezési címe	MNB 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777.
telefonszám	+36 (80) 203-776
email	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu">ugyfelszolgalat@mnb.hu</a>
internetes elérhetőség	<a href="http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek">www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek</a>

- c) Bármely szerződéses jogvita esetén keresettel fordulhat az **illetékes bírósághoz** a polgári perrendtartás szabályai szerint.  
Fontos tudni, hogy amennyiben Társaságunkkal nem sikerül rendezni a problémát és *bírósághoz fordul*, úgy azt követően a PBT eljárását már nem lehet kezdeményezni.

Az eljárás megindításához szükséges nyomtatvány elérhetősége:

<https://birosag.hu/>

### 1.2. Nem pénzügyi szolgáltatási jogviszonyból származó panaszok esetén

- a) Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben **első fokon a járási hivatalok** járnak el.

A területileg illetékes járási hivatalok elérhetőségei:

<http://kormanyhivatalok.hu/>

**Másodfokú ügyekben** országos illetékességgel a **Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya** jár el.

- b) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél lakhelye szerinti **Békéltető Testülethez** fordulhat.

A területileg illetékes békéltető testületek elérhetősége:

<https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

A területileg illetékes békéltető testületek elérhetőségei megtalálhatók a Társaság honlapján ([www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu)), továbbá a panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatást ad az Ügyfél lakhelye szerint illetékes békéltető testületről és annak elérhetőségéről.

- c) bármely szerződéses jogvita esetén az Ügyfél keresettel fordulhat az **illetékes bírósághoz**.

### 2. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében a mindenkor hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat. A hatáskör, illetékesség megállapításához az Ügyfél a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) weboldalon tud tájékozódni.

## XII. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság nyilvántartást vezet a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről. A panasz nyilvántartását az MNB megtekintheti.

A Társaság panasz nyilvántartása tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát;
- a panasszal érintett szerződésszámot/ügyfélazonosítót.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság öt évig megőrzi.

### **XIII. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE**

A panaszokkal kapcsolatos eljárási rendet a Társaság vezetői rendszeresen ellenőrzik, illetve jelen Szabályzattól történő eltérés esetén erről utasítást adhatnak a panaszügyintézésében résztvevő munkatársak részére.

A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése, növelése.

A Társaság a panaszügyintézással kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikai szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

### **XIV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

A Társaság jelen Szabályzata 2024. január 2. napján lép hatályba határozatlan időtartamra. A jelen Szabályzat hatálybalépést követően a Társaság korábbi Panaszkezelési Szabályzata hatályát veszti.

A Társaság a jelen szabályzatot székhelyén (1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.) az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében nyomtatott formában kifüggeszti és honlapján ([www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu)) közzéteszi.

A Társaság biztosítja, hogy a Szabályzat valamennyi panaszkezeléssel érintett munkatársa számára elérhető legyen, egyben megköveteli a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a jelen Szabályzat betartását.

#### **Mellékletek:**

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 1. számú melléklet | ARGENTA FAKTOR Zrt. – Meghatalmazás minta             |
| 2. számú melléklet | Fogyasztói panaszúrlap                                |
| 3. számú melléklet | ARGENTA FAKTOR Zrt. – Jegyzőkönyv szóbeli panaszról   |
| 4. számú melléklet | ARGENTA FAKTOR Zrt. – e-mailcím bejelentő nyomtatvány |

## 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 <sup>1</sup>	
Anyja neve	
Lakcím	

<sup>1</sup>: a 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 <sup>1</sup>	
Anyja neve	
Lakcím	
Telefonszám <sup>2</sup>	
E-mailcím <sup>2</sup>	

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

<sup>2</sup>: megadása nem kötelező, azonban a könnyebb kapcsolattartás érdekében célszerű

**(továbbiakban: Meghatalmazott)**

hogy a..... **szerezésszám/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 képviselőmnek 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) ..... év .....hó ..... nap

.....  
Meghatalmazó

A meghatalmazást elfogadom:

.....  
MeghatalmazottElőttünk, 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, Húvösvölgyi út 27). Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: [argenta@dataprotection.eu](mailto: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: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9., email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), tel: +36-1-3911400, honlap: [www.naih.hu](http://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.

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	<b>ARGENTA FAKTOR Zrt.</b> 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27. tel: 1/391-4840 e-mail: <a href="mailto:argentafaktor@argenta.hu">argentafaktor@argenta.hu</a>

**Felek adatai**

Ügyfél	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélazonosító:</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 panasa és igénye****Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**.....  
Ügyfél aláírása

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli 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.

**Panasszal érintett ügy száma** (szerződésszám/ügyfélezonosító, esetleg még végrehajtási ügyszám):

**Panasz oka:**

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

.....  
Ügyfél aláírása

**II. A panasz részletes leírása:**

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

Kelt:

.....  
Ügyfél aláírása

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZRÓL

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	ARGENTA FAKTOR Zrt. 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27. tel: 1/391-4840 e-mail: <a href="mailto:argentafaktor@argenta.hu">argentafaktor@argenta.hu</a>

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélazonosító:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	

Panaszügyintézés adatai	
Panaszügyintézés helye:	ARGENTA FAKTOR Zrt. székhelye 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.
Panasz benyújtásának helye és ideje:	
Panasz előterjesztésének módja:	a) személyesen b) telefonon  * a megfelelő rész aláhúzendó
Jegyzőkönyv felvevőjének neve személyesen közölt szóbeli panasz esetén	

Panasz részletes leírása az egyes panaszelemek részletes rögzítésével

.....  
Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző aláírása

.....  
Ügyfél aláírása



**Csatolt dokumentumok (pl. szerződés, számla, meghatalmazás)****az ARGENTA FAKTOR Zrt. álláspontja  
/amennyiben a szóbeli panasz kivizsgálása azonnal lehetséges/****Tájékoztatás a szóbeli panasz kezelésével kapcsolatban**

Szóbeli panaszát Társaságunk azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, valamint ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jelen jegyzőkönyvet veszi fel, melynek – az átvétel igazolásával ellátott – másolati példányát átadja Önnek. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jelen jegyzőkönyv másolati példánya a panaszra adott válasszal együtt került kiküldésre a panasz közlését követő 30 napon belül.

A panaszkezelés részletes szabályait Panaszkezelési szabályzatunk tartalmazza, amely elérhető Társaságunk honlapján ([www.argentafaktor.hu](http://www.argentafaktor.hu)) és székhelyén is az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben nyomtatott formában.

Budapest, .....

A jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

.....  
Jegyzőkönyvet felvevő ügyintéző aláírása.....  
Ügyfél aláírása

E-MAIL CÍM BEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a szerződésével kapcsolatos kommunikációt a jövőben gyorsabbá és kényelmesebbé kívánja tenni, úgy az ARGENTA FAKTOR Zrt. lehetőséget biztosít az elektronikus kapcsolattartásra is! Ennek érdekében kérjük, válasszon egyet az alábbi beküldési módok közül és a kitöltött nyomtatvány eredeti példányát aláírásával ellátva küldje vissza a 1535 Budapest, Pf. 821. postacímünkre, vagy az [argentafaktor@argenta.hu](mailto:argentafaktor@argenta.hu) e-mail címre

Ezt követően az ARGENTA FAKTOR Zrt. a szerződésével kapcsolatos információkat, tájékoztatást, részletfizetési ajánlatot a jövőben az Ön által megadott e-mail címre fogja küldeni.

Tájékoztatjuk, hogy az ARGENTA FAKTOR Zrt. az igazolható módon küldendő iratokat továbbra is postai küldeményként fogja Önnek megküldeni.

Ezúton is felhívjuk a figyelmet az Internet használatának kockázataira! Elektronikus úton történő kézbesítés esetén Társaságunk az Ön által megadott kézbesítési e-mail cím helyességét nem vizsgálja. Helytelen vagy hibásan megadott e-mail címből eredő kézbesítési sikertelenségért a Társaság felelősséget nem vállal. A Társaság kizár minden felelősséget, amely a csatolmány megnyitásából, illetve a számítógépén futó programmal való összeegyeztethetlenségből, bármilyen internetes vírus vagy egyéb internetes fenyegetések károsító képessége miatt következik be.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön által megadott személyes adatok kezelője az ARGENTA FAKTOR Zrt. (1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.) Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: [argenta@dataprotection.eu](mailto:argenta@dataprotection.eu)

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

ÜGYFÉL AZONOSÍTÁSI ADATOK

Szerződésszám/ Ügyfélazonosító		
Ügyfél családi és utóneve	Születési neve	
Anyja neve <sup>1</sup>	Születési helye, ideje <sup>1</sup> :	
Állandó lakcíme		
Levelezési címe:		
Telefonszám <sup>2</sup> :		

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

<sup>2</sup>: megadása nem kötelező, azonban a könnyebb kapcsolattartás érdekében célszerű

**Alulírott kérem, hogy a szerződésemmel kapcsolatos információt, tájékoztatást, részletfizetési ajánlatot az ARGENTA FAKTOR Zrt. a jövőben az alábbi e-mail címemre küldje:**

.....@.....

Alulírott Kérelmező büntetőjogi és polgári jogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy az általam közölt, fentebb részletezett adatok a valóságnak megfelelnek. Tudomásul veszem, hogy amennyiben e-mail címem megváltozna, vagy másik e-mail címre is értesítést kérek, úgy szükséges az új e-mail cím ismételt bejelentése.

.....(kelt) ..... év .....hó ..... nap

.....  
Kérelmező

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