

Az ARGENTA LÍZING ZRt. "v.a."
panaszkezelési szabályzata

Hatályba lép: 2021. február 02.

A szabályozás célja

Az ARGENTA LÍZING ZRt. "v.a." (továbbiakban: Társaság) végelszámolási eljárásával kapcsolatos panaszok egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony fogadása, kezelése, megválaszolása, ügymenetének meghatározása.

Hatálya

A jelen szabályzat

- **személyi hatálya** kiterjed a Társaság munkavállalóira és munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló természetes személyekre.
- **tárgyi hatálya** kiterjed a Társaságnak címzett bejelentésekre, panaszokra, valamint a panaszok fogadásának, kivizsgálásának, kezelésének, megoldásának rendjére.

Fogalmak

PSFN Kft: Pénzügyi Stabilitási és Felszámoló Nonprofit Kft (1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78. 1.emelet)

PANASZ: A Társaság tevékenységével szemben felmerülő minden olyan egy vagy több ügyféltől származó egyedi kérelem vagy bejelentés, egyéni jog vagy érdeksérelemre irányuló írásban megtett bejelentés, amelyben a panaszos a Társaság eljárásával kapcsolatosan konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak:

- ügyfél dokumentum másolatát kéri
- tájékoztatás, állásfoglalás kérése
- érdeklődés a további teendőkkel kapcsolatban
- pénzügyi szervezet, hatóság, végrehajtó, bíróság, állami szerv általi megkeresése, felhívása nyilatkozattételre.

ÜGYFÉL: Minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társasággal kapcsolatosan emel kifogást, panaszt fogalmaz meg.

TÁRSASÁG: végelszámolási eljárás alatt lévő ARGENTA LÍZING ZRt. "v.a."

POSZEIDON: Poszeidon EKEIDR Irat- és Dokumentumkezelő Rendszer. Az iratkezelési folyamatokat támogató rendszer, amely a Társaság iratainak, dokumentumainak nyilvántartására szolgál.

Rendelkező rész

1. A panasz bejelentésének módja

Az ügyfél figyelmét mindenképpen fel kell hívni arra, hogy amennyiben panaszát kivizsgálását kéri, azt írásban szükséges benyújtani a Társaság részére.

Szóbeli panasz nem fogadható. Szóban közölt panasz esetén az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy amennyiben panaszát kivizsgálását kéri, azt kizárólag írásban nyújthatja be a Társaság, illetve a PSFN Kft. részére.

Írásbeli panasz előterjeszthető:

- a. ARGENTA LÍZING ZRt. „v.a.” részére írásban
 - a) postai úton a 1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27. címen;
 - b) elektronikus levélben az argenta@argentalizing.hu címen;
- b. a PSFN Kft részére írásban
 - a) postai úton a 1055 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 78. 1.emelet címen;
 - b) elektronikus levélben az info@psfn.hu email címen.

Az ügyfél eljárhat képviselő vagy meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél képviselő vagy meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Elektronikus úton előterjesztett panasz esetén a panasz kivizsgálásának eredményét - az ügyfél ellenkező nyilatkozata hiányában - elektronikus úton kell teljesíteni.

A Társasághoz érkező írásbeli panaszokat az erre kijelölt munkatársak érkeztetik és iktatják a POSZEIDON rendszerben.

2. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai – az ügyféltől kérhető adatok

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe
- d) telefonszáma
- e) értesítés módja
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka
- h) ügyfél igénye
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

3. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó - a Társaság által ismert - körülmény figyelembevételével történik.

Egy ügyfélmegkeresés panaszként történő minősítése független attól, hogy a panasz kivizsgálásáért felelős személy az ügyfélmegkeresésben foglalt problémákat, igényeket jogosnak vagy jogtalanak ítéli meg, így egy jogtalan problémát vagy igényt tartalmazó ügyfélmegkeresést is panasznak kell minősíteni adott esetben. Egy panaszban megfogalmazott probléma vagy igény jogosságát, vagy jogtalanságát minden esetben egy alapos, minden körülményre kiterjedő kivizsgálást követően lehet megállapítani.

Amennyiben jegyzőkönyv készül, annak egy másolati példányát az ügyfélnek át kell adni, illetve annak legalább az alábbiakat szükséges tartalmazni:

- a. az ügyfél neve
- b. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- d. az ügyfél panaszának részletes leírása
- e. a panasszal érintett szerződés, egyéb azonosítók száma
- f. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- g. a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i. pénzügyi szervezet neve és címe

A panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot **legkésőbb a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek**. Amennyiben a panasz nem beazonosítható, vagy hiányos, úgy a 30 napos ügyintézési határidőbe nem számít bele azon időszak, amíg a panaszos az esetleges hiánypótlási felívást teljesíti.

A panaszok kivizsgálásának folyamata

1. A Társasághoz postai úton vagy a PSFN Kft-n keresztül beérkező megkereséseket a Társaság kijelölt munkavállalója iktatja a POSZEIDON rendszerben. Az azonosítás céljából bekért adatok nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtés célját.
2. A végelszámoló a beérkező küldeményeket áttekinti, megállapítja, mely ügyek minősülnek jelen szabályzat alapján panasznak, és ezt jól láthatóan jelzik a beérkező iraton.
3. A panasz minden iratát egységesen kijelölt helyen menti. A panaszt rögzíti az erre kijelölt, nem módosítható tartalmú táblázatban.
4. Amennyiben a panasz kivizsgálása külső körülmény, akadály miatt nem lehetséges 30 napon belül, úgy az ügyfelet a panasz kivizsgálási idejének meghosszabbodásáról írásban értesíteni kell.
5. A Társaság havonta adatszolgáltatást teljesít, táblázatos formában. Az adatszolgáltatás határideje a tárgyhónapot követő hónap 5.napja.

4. panasz nyilvántartása

A panaszügyekről külön panasz nyilvántartást kell vezetni a szabályzat 1. számú melléklete szerint.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) iktatószámot
- b) ügyfél nevét
- c) pénzügyi szervezet megnevezését
- d) panasz rövid leírását
- e) panasz beérkezésének időpontját

- f) válaszlevél kiküldésének határideje
- g) panasz rendezésével kapcsolatos megjegyzéseket, információkat, elutasítás esetén annak indoklását
- h) panasz kivizsgálásának végrehajtásáért felelős megnevezését
- i) válaszlevél postázásának időpontját
- j) ügyintézésre fordított időt
- k) alapdokumentumok, az ügy kivizsgálásával kapcsolatos dokumentumok elérhetőségét, tárolási helyét.

A panaszt és az arra adott választ a Társaság irattári tervének megfelelően, 8 évig meg kell őrizni. A követelésekhez kapcsolódó panaszok tárolása a hitelaktában történik.

5. Monitoring

A végelszámolási eljárás alatti panaszügyek folyamatos monitoringját a PSFN Kft. Folyamatellenőri csoportja látja el, a Társaság által szolgáltatott jelentés és dokumentumok alapján.

A PSFN Kft. ügyvezetője a folyamatos monitoring mellett soron kívüli vizsgálat keretében is elrendelheti a panaszkezelési tevékenység ellenőrzését, felülvizsgálatát.

6. Egyéb

Minden egyéb, jelen szabályzatban nem érintett kérdésekben az alábbi hatályos szabályzatokban foglaltakat kell irányadónak tekinteni:

- A PSFN Kft. Panaszkezelési Szabályzata
- A PSFN Kft. ügyvezetőjének a végelszámolások lefolytatásának eljárásrendjének kiadásáról szóló ügyvezetői utasításban foglalt rendelkezések



dr. Viola Kornél
kijelölt végelszámoló

Mellékletek:

- 1.sz. melléklet Panaszkezelési nyilvántartás

