

**Q13 PÉNZÜGYI Zrt.**  
**ÜZLETSZABÁLYZATA**

**Hatályos: 2024. április 11.**

# I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

## 1.1. A Társaság tevékenysége

A Társaság a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) alapján működő, a követelésvásárlási tevékenységet (Hpt. 3. § (1) bekezdés l) pont) üzletszerűen végző pénzügyi vállalkozás (továbbiakban: Társaság) A Társaság követelések megvásárlását és érvényesítését (behajtását) üzletszerűen, főtevékenységként végző gazdasági társaság. A Társaság ezen tevékenysége körében a fenti szolgáltatásokat természetes és jogi személyek részére, magyar forintban végzi, abban az esetben, ha külföldi devizában kerül értékesítésre a követelés akkor a Társasághoz történő bekerülés napján érvényes MNB középárfolyamon kerül forintosításra.

A Társaság tevékenységét Ügyfelei részére végzi. Az Ügyfél fogalma alatt kell érteni valamennyi olyan természetes és jogi személyt, akitől a Társaság szerződés alapján követelést, vagy követeléseket vásárol, illetőleg amely(ek) részére megbízás alapján követelés behajtási tevékenységet végez és akivel ennek során szerződéses jogviszonyba lép. Jelen Üzletszabályzat a Társaság és az Ügyfél között létrejövő szerződés általános feltételeit, a Társaság és az Ügyfél közötti kapcsolat általános szabályait tartalmazza.

A Társaság az alapügylet vizsgálatának függvényében engedményezési szerződés alapján megvásárolja az Ügyfél követelését. A Társaság elsődlegesen pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléseket vásárol, de az engedményezési szerződés tárgyául más jogviszonyból származó követelés is szolgálhat, feltéve, hogy a követelés átruházását jogszabály nem akadályozza. Az engedményezési szerződés tárgya lejáratnak, kétesnek, vitatottnak vagy peresítettnek minősülő követelés is lehet. A Társaság nem vásárolja meg a követelést, ha felmerül a gyanú, hogy a követelés alapjául szolgáló szerződés a jó erkölcsbe ütközik.

A követelések érvényesítéséhez szükséges közjegyzői és peres eljárásban a Társaság nevében a Társaság állandó képviselőjét ellátó ügyvédek, mint jogi képviselők járnak el.

## 1.2. Az Üzletszabályzat hatálya

### 1.2.1. Tárgyi hatály

Az Üzletszabályzat rendelkezései a Társaság és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amely a Társaság pénzügyi szolgáltatási tevékenységéből fakad.

### 1.2.2. Személyi hatály

A jelen Üzletszabályzat rendelkezései a Társaságra és a tevékenységét segítő közreműködőkre, az Ügyfélre és képviselőire, valamint az Üzletszabályzat által meghatározott körben a Kötelezettekre terjed ki.

### 1.2.3. Időbeli hatály

Az Üzletszabályzat rendelkezései a Szerződés megkötésétől a jogviszony megszűnését követő elszámolás lezártaig irányadóak a Felekre.

Ha a Társaság és az Ügyfél között létrejött írásbeli szerződés másként nem rendelkezik, a Társaság és az Ügyfél közötti jogviszonyra az Üzletszabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni. Ha az Üzletszabályzat és a szerződés rendelkezései valamely kérdésben eltérnek egymástól, a szerződés rendelkezései az irányadók. Ha valamely kérdésben sem a szerződés, sem az Üzletszabályzat nem tartalmaz rendelkezést, úgy a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) rendelkezései, illetve a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok az irányadók.

A Társaság az Üzletszabályzatban foglalt jogait és kötelezettségeit mindenkor a hatályos jogszabályok eltérést nem engedő rendelkezéseinek keretei között gyakorolja és teljesíti, az Üzletszabályzat bármely rendelkezése ennek megfelelően értelmezendő.

## 2. Nyilvánosság

2.1 Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti. Az Üzletszabályzat egy példányát a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, illetve a szerződéskötéskor a fél kérelmére díjmentesen átadja, valamint honlapján feltünteti.

2.2. A Társaság írásbeli kívánságra bárkinek - legfeljebb a postaköltségek felszámításával - megküldi a hatályos Üzletszabályzatát, függetlenül attól, hogy üzleti kapcsolat már létesült-e közöttük.

2.3. A Társaság jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, ha az ügyletre vonatkozó egyedi szerződés ezt kifejezetten lehetővé teszi, egyértelműen meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére. A Társaság akkor is jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, ha erre jogerős bírósági ítélet, illetve hatósági határozat kötelezi, jogszabályi rendelkezés ezt megköveteli, valamint abban az esetben, ha a módosítás az Ügyfélre nézve nem kedvezőtlen.

2.4. Az Üzletszabályzat megváltoztatásáról a Társaság a honlapján közzétett hirdetménnyel értesíti Ügyfeleit.

## **II. AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI**

### **3. Együtműködés, tájékoztatás, változás a felek személyében**

3.1. A Társaság és az Ügyfél a polgári jogi együtműködési alapelveknek megfelelően egymást késedelem nélkül értesítik a közöttük levő kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, az egymáshoz intézett kérdésekre - ha az ügy jellegéből vagy a rendelkezésre álló iratokból, vagy korábbi nyilatkozataikból kitűnően más nem következik - haladéktalanul válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják a figyelmet az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra. A felek haladéktalanul értesítik egymást elnevezésük, címük, képviselőjük megváltozásáról, valamint a személyüket, jogi státusukat, az Ügyfél vagyoni helyzetét érintő minden egyéb, a szerződés teljesítése szempontjából lényeges változásról. Az ezen kötelezettségek elmulasztásából eredő kár minden esetben a mulasztó felet terheli.

3.2. Az Ügyfél köteles megfelelő határidőben, de legkésőbb 30 naptári napon belül írásban értesíteni a Társaságot, ha nem érkezett meg időben valamely általa a Társaságtól várt értesítés, különösen, ha az fizetési megbízás teljesítésére, illetve pénzkövetelés jóváírására vonatkozik. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

3.3. A Társaság jogosult Ügyfeleitől a velük kötött szerződésben foglalt szolgáltatások nyújtása, a követelésvásárlás kockázatainak felmérése, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzése, a Társaság vállalásainak teljesítése érdekében az Ügyfél szervezeti, személyi, és egyéb kockázati adataira vonatkozó tájékoztatást, és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat kérni. Ilyen dokumentumok különösen: az év végi mérleg, a konszolidált mérleg, az üzleti beszámolók.

3.4. A szolgáltatott dokumentumoknak a Társaság által hitelesített másolatoknak, illetve a Társaság külön kérése esetén eredetinek, vagy közjegyző által hitelesített másolatoknak kell lenniük. Az Ügyfél saját ügykörében általa készített okiratokról készült másolatokat, illetve eredeti okiratokról általa készített másolatokat jogosult hitelesíteni. A Társaság vagy megbízottja a helyszínen jogosult betekinteni az üzleti könyvekbe és más nyilvántartásokba.

3.5. A Társaság jogosult - az Ügyfél hozzájárulása nélkül is - az Ügyféllel kötött szerződés alapján vásárolt követeléseket harmadik személy részére átruházni, amennyiben azt a felek által kötött Szerződés kifejezetten nem zárja ki.

#### **4. Képviselet**

4.1. A bank- és üzleti titok védelme, valamint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény alapján az Ügyfelet azonosítja, illetve meggyőződik a képviselőjében eljáró személy(ek) képviselői jogosultságáról. Az üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt kérheti a képviselői jog megfelelő igazolását. A Társaság a képviselői jogosultság bejelentésénél összeghatárra vonatkozó korlátozást – csak erre vonatkozó kifejezett szerződéses megállapodás esetén - fogad el. A jogi személy Ügyfél képviselője csak az a személy lehet, akinek a képviselői jogát a nyilvántartó bíróságnál, vagy hatóságnál is bejelentették és ezt a megfelelő dokumentumokkal (cégkivonat, stb.) igazolni tudja.

4.2. Az Ügyfél cégjegyzésre jogosult képviselőjének a képviselői joggal rendelkezők személyében beálló változásokat haladéktalanul, írásban be kell jelentenie és az érvényes képviselői joggal felruházott személy(ek) hiteles aláírás mintáját át kell adnia a Társaság részére.

4.3. A meghatalmazást közokiratba vagy a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, és annak legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) a meghatalmazó és a meghatalmazott neve,
- b) a meghatalmazó és a meghatalmazott beazonosítására/személyazonosítására alkalmas adatainak megjelölését (jogi személy gazdasági társaság és szövetkezet esetén a következő adatok: cégnév, székhely, adószám, cégjegyzékszám; természetes személy esetén a következő adatok: családi és utóneve, születési hely, születési idő, anyja születési családi és utóneve, a meghatalmazott postacíme, amennyiben a meghatalmazás teljesítése során postai kapcsolattartás is szükséges), amely alapján az Társaság a meghatalmazót és a meghatalmazottat teljes bizonyossággal azonosítani tudja. Az ügyvédnek adott meghatalmazás esetében az ügyvédi igazolvány számának vagy az ügyvéd kamarai azonosító számának (KASZ szám) megadása az eljáró ügyvéd azonosításához elegendő.
- c) azon ügylet megjelölése, amelyben a meghatalmazott eljárhat, a rendelkezési jog körének egyértelmű meghatározása mellett,
- d) a meghatalmazás kelte (hely és időpont),

e) a meghatalmazó aláírása (az ügyvédi meghatalmazást a meghatalmazott ügyvédnek is alá kell írnia az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény szerint).

A meghatalmazással szemben követelmény annak egyértelmű és pontos megfogalmazása, továbbá, hogy a szövegben az értelmezés és a hitelesség tekintetében kétséget támasztó javítások, törlések ne forduljanak elő.

4.4. A meghatalmazott harmadik személy részére meghatalmazást nem adhat, kivéve az ügyvéd által az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII rendelkezései alapján adott további meghatalmazást.

4.5. A meghatalmazás megszűnik:

- a) az Ügyfél általi visszavonással,
- b) a meghatalmazásban meghatározott idő lejártával,
- c) az Ügyfél halálával, jogi személy esetén annak megszűnésének napján,
- d) a meghatalmazott halálával,
- e) a jogszabályban meghatározott egyéb esetben.

A Társaság az Ügyfél által bejelentett képviselő(ke)t mindaddig az Ügyfél képviselőjének tekinti, amíg a képviseleti jog megszűnéséről írásban nem értesítik.

4.6. A Társaság a hozzá bejelentett képviselőket és az ő aláírásaikat mindaddig érvényesnek tekinti, amíg a képviseleti jog visszavonásáról szóló írásos értesítés nem érkezett meg. Ha az Ügyfél rendelkezésén az aláírásra jogosulatlan, vagy a bejelentett mintától eltérően aláíró személy aláírása van, a Társaság a rendelkezést - az ok megjelölésével - visszaküldi az Ügyfélnek.

4.7. A Társaság jogosult a termékeinek ismertetéséhez / értékesítéséhez, illetve az Ügyféllel kötött szerződésekből fakadó kötelezettségeinek teljesítéséhez szakértő személyek (ügynök) igénybevételére. Az igénybe vett ügynökökkel kapcsolatos felelősségi kérdésekről az Üzletszabályzat 7.3. pontja az adatvédelemről a 12.1., 12.2. és 12.3. pontja rendelkezik.

## **5. Kézbesítés**

5.1. A Társaság az Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és okmányokat az Ügyfél által a Szerződésben megjelölt címre küldi. Ilyen cím hiányában a Társaság az Ügyfélnek a hiteles hatósági (cégbírószági) nyilvántartás szerinti székhelyére, vagy telephelyére, természetes személy esetén -

lakcím nyilvántartóban szereplő- állandó lakóhelyére küldi az iratokat. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és azonnal esedékessé válnak.

5.2. A Társaság az Ügyfélnek szóló általános üzleti iratokat rendes postai küldeményként juttatja el. Az ezen iratokat kézbesítettnek/átadottnak kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata, vagy kézjeggyel ellátott példánya a Társaság birtokában van, vagy ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék (postakönyv), vagy feladóvevény igazolja. Az Ügyfelek széles körének kiküldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya másolata is elegendő az elküldés igazolására.

5.3. A postai küldemények kézbesítésre vonatkozó jogszabályban meghatározott szokásos postai idő elteltével a Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta.

5.4. A Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy az Ügyfél tudomásul vette és elfogadta az értesítésben foglaltakat, ha arra a kézhezvételtől számított 15 naptári napon belül nem érkezett írásos észrevétel, vagy kifogás.

5.5. Az előzőekben meghatározott szabályok nem vonatkoznak a felek számára jogot, kötelezettséget keletkeztető, törlő, ezek mértékét megváltoztató dokumentumokra. Azokat a küldeményeket, melyek kézbesítésének tényéhez jogkövetkezmény fűződik ajánlottan, vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni. A jelen pont szerinti postai úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át, az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni. A címzett a kézbesítési vélelem beálltáról való tudomásszerzésétől számított tizenöt napon belül igazolással élhet, de a kézbesítési vélelem beállta napjától számított hat hónap elteltével igazolással élni nem lehet.

5.6. A Társaság részére szóló írásos küldeményeket a Társaság Szerződésben megjelölt értesítési címére kell küldeni. Esetenként a Társaság az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a Társaság bélyegzőlenyomatával, aláírásával és dátummal látja el.

5.7. A Társaság nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.

## 6. Írásbeliség

6.1. A Társaság és az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint a Szerződéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.

6.2. Írásbelinek minősül az egymásnak levélben, e-mailben vagy faxon küldött értesítés, üzenet, megbízás, szerződés. A nem írásbeli közléseket egyidejűleg írásban meg kell erősíteni, azok az írásbeli megerősítéssel válnak hatályossá.

6.3. A telefonon, vagy más, nem írásos formában kapott közlés visszaigazolása esetén a másik fél haladéktalanul köteles jelezni a közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti esetleges eltérést.

6.4. A Társaság az Ügyfél telefonon, telefaxon, e-mailben adott nyilatkozatait jogosult megerősíteni. Az Ügyfél telefonszáma és faxszáma a Szerződésben feltüntetésre kerül és a feltüntetett telefaxról, telefonról érkezett és teljesített megbízásokat minden esetben az Ügyféltől származónak kell tekinteni. A Társaság kizárja minden felelősségét, amely az Ügyfél telefonszámának, vagy telefax számának jogosulatlan személy általi használatából ered.

6.5. Az Ügyfél felel minden olyan kárért, amely a telefon-, telefax- kapcsolat továbbá számítógéphálózaton történő kommunikáció során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem kifejezetten és bizonyíthatóan a Társaság hibájából ered.

6.6. A Társaság fenntartja magának azt a jogot, hogy biztonsági okokból a telefon, telefax vagy számítógépes kommunikáció útján beérkezett megbízást a saját belátása szerint visszautasítsa – a 6.4. pontban foglaltak kivételével - és ezzel kapcsolatban a Társaság felelősségét kizárja. A visszautasításról Ügyfelet haladéktalanul értesíteni kell.

6.7. A Társaság a nem Magyarország területén, illetve nem Magyarország joghatósága alatt kiállított közokiratot - nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában - kizárólag diplomáciai felülhitelesítéssel ellátott vagy a külföldön felhasználásra kerülő közokiratok diplomáciai vagy konzuli hitelesítésének (felülhitelesítésének) mellőzéséről Hágában, az 1961. október 5. napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1973. évi 11. törvényerejű rendelet szabályai szerinti Apostille-záradékkal ellátott formában fogad el.



6.8. Nem magyar nyelven kiállított okirat esetében a Társaság jogosult az Ügyféltől az okiratról az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda (OFFI), vagy magyarországi szakfordító, vagy szakfordító-lektor által készített hiteles fordítást kérni, amelynek költségei az Ügyfelet terhelik. A szakfordítótól és szakfordító lektortól származó fordítás esetén csatolni kell a szakfordítói és tolmácsi képesítést igazoló okmány másolatát.

## **7. A Társaság felelőssége**

7.1. A Társaság üzleti tevékenysége során mindenkor az Ügyfél érdekeinek - az adott körülmények között lehetséges - legteljesebb figyelembevételével és az elvárható legnagyobb gondossággal jár el. Megtéríti az Ügyfélnek mindazon, - az Ügyfél által bizonyított - közvetlen anyagi kárt, amelyet nagyfokú gondatlanságával az Ügyfélnek okozott. Az Ügyfél ugyanakkor az általában elvárható és a Ptk. által előírt módon köteles a kárenyhítés érdekében haladéktalanul eljárni, és a Társaságot értesíteni. Az Ügyfélnek a kárt bizonyítania kell. Enyhe gondatlanság esetén a Társaság felelőssége az általános polgári jogi szabályok szerint alakul.

7.2. A Társaság nem felel az olyan károkért, amelyek rajta kívülálló és el nem hárítható okból – így különösen a vis maior, belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása, vagy késedelmes megadása folytán - következtek be.

7.3. A Társaság az általa igénybe vett harmadik személy (ügynök) közreműködőért úgy felel, mintha saját maga járt volna el, kivéve, ha bizonyítja, hogy e személy kiválasztása, utasításokkal való ellátása és ellenőrzése terén úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Ha a közreműködő felelősségét jogszabály korlátozza, a Társaság felelőssége is ehhez igazodik.

7.4. Nem felel a Társaság az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha az eljárást az Ügyfél és a harmadik személy közötti jogvita, vagy harmadik személy felróható magatartása akadályozza.

7.5. A Társaság a részére átadott okiratok tartalmán felül nem vizsgálja, hogy az Ügyfél követelése jogszerű-e. A Társaság kifejezetten nem vizsgálja, hogy az Ügyfél és a Kötelezett között a szerződéses, vagy egyéb szolgáltatás ténylegesen megvalósult, hanem jogosult a részére bemutatott okmányok valódiságában bízni és minden az okmányok valótlansága vagy hamisítottságából eredő kockázat az Ügyfelet terheli.

### **III. A KÖVETELÉSVÁSÁRLÁS LEBONYOLÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

8.1. Az Ügyfél Követeléseinek a Társaság részére való átruházásáról szóló szerződés alapján a Társaság megvásárolja a követeléseket és ellátja a Követelések további nyilvántartásával és érvényesítésével kapcsolatos feladatokat.

8.2 A Társaság követelésvásárlási tevékenysége keretében az alábbi ügylettípusokat folytatja ügyfeleivel:

8.2.1. *Követelésvásárlási keretszerződés:* A szerződés keretében a Társaság vállalja az Ügyfél Szerződésben meghatározott harmadik személlyel (Kötelezett) szemben keletkező összes Követelésének megvásárlását (engedményezését), melynek során a Követeléseket biztosító összes mellékjogosultságot megszerzi. Az ügylet alapján az Ügyfél részére a Szerződésben meghatározottak szerinti vételár kerül kifizetésre. Ezt követően a Kötelezett(ek) teljesítésének, vagy nemteljesítésének kockázatát a Társaság viseli

8.2.2. *Egyedi Követelésvásárlási Szerződés:* A Társaság a szerződés keretében egy meghatározott követelést, vagy követelések összességét (követelés-csomag) vásárol meg az Ügyfél-től a szerződésben meghatározott vételár ellenében, melynek során a Követeléseket biztosító összes mellékjogosultságot megszerzi. Ezt követően a Kötelezett(ek) teljesítésének, vagy nemteljesítésének kockázatát a Társaság viseli.

#### **8.3. A Társaság által megvásárolt követelések**

A Szerződés tárgyául kizárólag olyan Követelések szolgálhatnak, amelyek átruházását jogszabály nem zárja ki, amelyekkel szemben a Kötelezettek sem ellenkövetelést nem érvényesíthetnek, sem pedig kifogást nem támaszthatnak. Amennyiben a Kötelezettek ellenkövetelést vagy beszámítást érvényesítenek, illetve kifogást támasztanak, akkor a Társaság mindegyik követelésvásárlási ügylet esetében jogosult az érvényesített ellenkövetelést az Ügyfélre visszahárítani.

#### **9. A Követelések érvényesítése, panasz**

9.1. A Társaság végzi a megvásárolt követelések, valamint harmadik személyek részére megbízás alapján ezek követelésének érvényesítését peren kívüli szakaszban. A hatósági (közjegyzői, bírósági stb.) eljárás során történő érvényesítésben pedig a Társaság által megbízott ügyvédek (jogi képviselők) járnak el. A Társaság a megvásárolt követelést a biztosítékaival együtt nyilvántartja, és a Kötelezettel

szemben érvényesíti, melynek során a hatályos jogszabályokban meghatározottaknak megfelelően jár el, a Kötelezettek szükségtelen zaklatása nélkül, emberi méltóságukat tiszteletben tartva. A Társaság a pénzügyi felügyeleti szerv ajánlása szerinti, a követeléskezelési tevékenység során elvárt fogyasztóvédelmi elveket érvényesíti, valamint magára nézve kötelezőnek ismeri el a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási kódex előírásait. A Társaság törekszik arra, hogy a lejárt tartozás rendezésére a Kötelezettel megállapodás jöjjön létre, igazodva a Kötelezett fizetőképességéhez.

9.2. A Társaság a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően biztosítja a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt szóban vagy írásban történő előterjesztését.

9.3. A Társaság a panasz bejelentésének módjairól, a panaszok kivizsgálásának rendjéről és nyilvántartásáról, a jogorvoslati lehetőségekről, panaszkezelési szabályzatot, a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi rendelkezésekről pedig adatkezelési tájékoztatót tesz közzé, amely megtekinthető a honlapján és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben.

9.4. A panaszügyintézés szempontjából „panaszos” minden olyan természetes személy, jogi személy, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Társasággal kapcsolatba kerül, függetlenül attól, hogy a Társasággal van-e hatályos szerződése.

9.5. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak, ha a panaszos a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

9.6. A Társaság pénzügyi vállalkozás, így felügyeletét elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank látja el.

A Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Tel.: +36 (1) 428 2600;

Fax: +36 (1) 429 8000

E-mail: info@mnb.hu

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.  
Ügyfélszolgálati tel.: +36 (80) 203 776  
Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

9.7. Az Ügyfél köteles a megvásárolt, vagy megbízás alapján behajtandó Követelések érvényesítése során adatszolgáltatással, a követelésekkel kapcsolatos okiratok átadásával és minden egyéb szükséges módon közreműködni.

9.8. Az Ügyfél haladéktalanul köteles megfizetni a Társaságnak azokat az összegeket, amelyeket a kötelezett - a Követelésnek a Társaságra való átruházása ellenére, az átruházás időpontját követően - részére fizetett meg.

## **10. A Társaság pénzügyi szolgáltatásainak díjazása**

10.1 Az Ügyfél a Társaság pénzügyi szolgáltatásaiért külön szerződésben meghatározott díjakat köteles fizetni.

10.2 A Társaság pénzügyi szolgáltatásainak konkrét ellenértékét minden esetben az Ügyféllel kötött Szerződés tartalmazza. A Követelések vételárát a Társaság saját kockázatbecslő és –elemző elvei segítségével a Követelés(csomag) sajátosságainak figyelembe vételével határozza meg és az adott vételáron tesz ajánlatot az Ügyfél részére a Követelés(csomag) megvásárlására. A megbízás alapján történő követelésbehajtás alapvetően sikerdíj ellenében történik, amely a mindenkori piaci viszonyok alapján közös megegyezéssel kerül megállapításra.

10.3 Pénztartozás késedelmes teljesítése esetén - ha a Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a mindenkori hatályos Ptk. szerinti késedelmi kamatot számít fel a Társaság.

10.4. A Társaság által nyújtott szolgáltatások általában ÁFA-mentesek (követelés vásárlás). A megbízás alapján végzett behajtás, valamint a szükség esetén igénybe vett kiegészítő szolgáltatások (pl. információ szolgáltatás) díját a Társaság a hatályos adójogszabályok szerint ÁFA-tartalommal növelt teljes értéken, vagy ÁFA mentesen kiszámlázva hárítja át az Ügyfélre.

10.5. A vételár, díjat vagy egyéb szerződési feltételt csak akkor lehet egyoldalúan, az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha az Ügyféllel kötött Szerződés ezt a Társaság számára meghatározott körülmények, illetve feltételek esetére egyértelműen lehetővé teszi.

## **11. A Szerződés biztosítékai**

A Társaság az általa megvásárolt Követelések érvényesíthetőségére nem kér biztosítékot az Ügyfélől, a Kötelezettek fizetésére az Ügyfél nem vállal mellékkötelezettséget (kezesség, zálogjog stb.).

A fentiekől függetlenül az egyes Követelések típusától és tartalmától függően a Követeléseket mellékkötelezettségek (jelzálogjog, kezesség stb.) biztosíthatják, amelyek a Követelések megvásárlásával egyidejűleg minden esetben az Ügyfélről a Társaságra szállnak át. Ezen mellékkötelezettségeket nem az Ügyfél nyújtja a Társaság részére, hanem a Követelés eredeti tartalmával – a hatályos jogszabályok által meghatározott módon - szállnak át a Társaságra a törvény erejénél fogva.

## **IV. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS**

### **12. Az adatok nyilvántartása és kezelése**

12.1. A Társaság a 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.), a Hpt. AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: EU általános adatvédelmi rendelete) és az Ügyféllel kötött szerződés rendelkezései szerint kezelni, az Ügyfélnek a Társasághoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes adatait nyilvántartja, kezeli, feldolgozza, kockázatelemzési- és mérséklési célokra, továbbá az Ügyféllel történő elszámolás, és a Szerződésben a Felek részéről felmerülő kötelezettségek és jogosultságok igazolásának céljából. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok kezelésének céljai: az Ügyfél, illetve képviselőjének azonosítása, a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítésének igazolása, a Társaság igényeinek érvényesítése, kapcsolattartás, a szerződéses jogviszony szerinti elszámolás, jogszabályi kötelezettségek teljesítése (pl. számviteli törvény), kockázat-elemzés és értékelés. A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján a Társaság referenciaadat-szolgáltatónak minősül, és ennek megfelelően a 2011. évi CXXII. törvény hatálya alá tartozó ügyekben a törvényben meghatározott referenciaadatokat átadja a központi hitelinformációs rendszer részére.

12.2. A Társaság az üzleti titokként kezelendő adatokba csak jogszabályban meghatározott esetekben, és az Ügyfél felhatalmazása alapján enged betekintést.

12.3 Az Ügyfélnek joga van megismernie minden olyan adatot, melyet a Társaság vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére a Társaság minden, - az Ügyfél személyére és szerződéseire vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított - adatot írásban közöl az Ügyféllel. A Hpt. szerint az Ügyfél jogosult a Társaság Üzletszabályzatába foglalt Általános Szerződési Feltételeiről, és a mindenkor aktuális Díjtáblázatról, az egyes kondíciók számítási módjáról tájékozódni. Az Üzletszabályzat egy példányát a Társaság a Szerződés megkötésekor ingyenesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

#### **12.4. Banktitok**

Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a Társaság rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, továbbá a Társasággal kötött szerződéseire vonatkozik.

A Társaság ügyfelének kell tekinteni mindenkit, aki (amely) a pénzügyi intézménytől pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe.

Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

a) a Társaság ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a Társasággal történő szerződéskötés keretében nyújtja,

b) a Hpt. a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,

c) a Társaság érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

A Banktitok a Hpt.-ben meghatározott esetekben és módon adható ki hatóságok, bíróságok és más harmadik személyek részére.

12.5. Az Ügyfelek azonosításának szabályait a Társaság pénzmosás megelőzéséről szóló Szabályzata tartalmazza.

A Társaság által alkalmazott Általános Szerződési Feltételek a jelen Üzletszabályzat 1.sz.mellékletét képezik.

## **Az Üzletszabályzat 1.sz.Melléklete**

### **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

Az Üzletszabályzat részét képező, jelen fejezetben meghatározott feltételek, ellenkező kikötés hiányában, a Társaság által végzett tevékenységre vonatkozó minden Szerződésre irányadóak.

#### **I. Általános rendelkezések**

1.1 Amennyiben a Társaság szolgáltatásával kapcsolatos valamely kérdést a Szerződés nem szabályoz, a Társaság mindenkor hatályos Üzletszabályzata, valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezések (különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.); a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény /Hpt./) az irányadóak.

1.2. A Követelések megvásárlását a Társaság megtagadhatja, amennyiben a Szerződés megkötése után akár a Társaság, akár az Ügyfél körülményeiben olyan lényeges változás áll be, amely miatt a Szerződés teljesítése többé el nem várható, továbbá ha a Szerződés megkötése után olyan körülmények következtek be, amelyek miatt a Szerződés azonnali hatályú felmondásának, vagy a szerződéstől történő elállásnak van helye.

#### **II. A Társaság illetve az Ügyfél jogai és kötelezettségei**

##### **2. A Társaság jogai és kötelezettségei**

2.1. Az átruházott Követelések tekintetében a Társaság:

- nyilvántartást vezet a Követelések alapidokumentumairól (így a szerződésekről, számlákról stb.), fizetésekről, terhelésekről és követelésekről;
- gondoskodik arról, hogy a Követelések behajtásához szükséges fizetési felszólítások kiküldésre kerüljenek és megtesz minden szükséges és törvényes lépést a Követelések behajtására,
- a Kötelezetteknél a követelés beszedése érdekében eljár,
- A Kötelezetteket az engedményezés tényéről írásban értesíti.

### **3. *Az Ügyfél kötelezettségei***

3.1. Amennyiben a Követelés szerződés, jogszabály vagy más eseményből (pl. kártérítés) származik akkor a Társaság kérésére az Ügyfél köteles a Követelés fennállását, érvényesíthetőségét és jogosságát a Társaság által meghatározott és elfogadható okmányokkal igazolni.

A jelen pontban megjelölt okiratok átadása eredeti 1 példányban, a Társaság részére történő személyes átadással, vagy postai úton történik.

3.2 Az Ügyfél köteles a követelések átruházását követően a követeléseket a számviteli nyilvántartásából kivezetni, vagy az átruházás tényét ott feltüntetni.

3.3. Az Ügyfél a vételár mértékéig szavatol azért, hogy

- a Követelés átruházható, így különösen a Vevő és az Ügyfél között nincs olyan megállapodás, amely a Követelés átruházását kizárná;
- a Követelés alapját képező ügylet a vonatkozó jogszabályi és szerződési előírások szerint bonyolódott.

3.4. Függetlenül attól, hogy a Szerződés rendelkezéseinek megfelelően a Kötelezett megfelelő értesítése megtörtént-e, a Kötelezett által közvetlenül az Ügyfélnek megfizetett összegeket az Ügyfél mint a Társaság képviselője veszi kézhez és köteles ezen pénzüsszeget haladéktalanul átutalni a Társaság bankszámlájára.

### **4. *Vételár***

Az Ügyfél által átruházott Követelés(ek) vételárát a felek minden esetben a követelésvásárlási szerződésben rögzítik. Ellenkező rendelkezés esetén a vételár megfizetése egyösszegben történik a Követelés(ek) tulajdonjogának átruházásával egyidejűleg.

### **5. *A Társaság szolgáltatásainak ellenértéke***

A Társaság a pénzügyi szolgáltatásai ellenértékeként díjazást az Ügyféllel szemben főszabályként nem érvényesít, a felek jogviszonyában a Társaság fizet vételárat, amelynek ellenében megszerzi az Ügyfél által átruházott követelések tulajdonjogát.



### *5.1. ügyvédi munkadíj*

A Kötelezettekkel szemben indított bírósági eljárások során a Társaság képviselőjében eljáró jogi képviselők a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékű ügyvédi munkadíj felszámítására jogosultak a bíróság által megítélt összegben.

## **6. Szerződésszegés**

A felek a másik fél súlyos szerződésszegése esetén jogosultak a Szerződéstől egyoldalú nyilatkozattal elállni, abban az esetben, ha a szerződésszegés orvoslására a másik felet megfelelő határidő tűzésével előzetesen írásban felszólították.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Társaság részéről különösen a Szerződésben meghatározott vételár határidőben történő meg nem fizetése, az Ügyfél részéről a 3. pontban foglalt kötelezettségek nemteljesítése.

A szerződéstől történő elállás esetén az Ügyfél köteles a részére kifizetett vételárat a Társaság részére a Ptk. szerinti mértékű késedelmi kamattal megnövelt összegben visszafizetni, a Követelések tulajdonjoga ezen összeg megfizetésével egyidejűleg száll vissza az Ügyfélre. A Társaság a fizetést követően köteles haladéktalanul visszaszolgáltatni az Ügyfél részére valamennyi olyan dokumentumot, amelyet a Szerződéssel kapcsolatban az Ügyfél számára átadott. A Követelések Kötelezettjeit ilyen esetben az Ügyfél köteles tájékoztatni a tulajdonjog visszaszállásáról. Az elállást követően a Társaság a hozzáérkező esetleges befizetésekkel az Ügyfél felé köteles elszámolni.

## **7. Egyéb rendelkezések**

7.1. Amennyiben a Társaság nem érvényesít valamely őt - a Szerződés alapján - megillető jogot, vagy ilyen jog gyakorlásával késlekedik, vagy azokat csak részben gyakorolja, ez nem jelenti azt, hogy a Társaság erről a jogáról lemond. A Szerződés alapján a Társaságot megillető jogok kiegészítik mindazokat a jogokat, melyek a Társaságot a jogszabályok rendelkezései értelmében megilletik.

7.2. A Szerződés – eltérő megállapodás hiányában - a Felek általi együttes aláírás napján lép hatályba. Amennyiben a Felek eltérő időpontban írják alá a Szerződést, akkor a hatályba lépés időpontja az utolsó aláírás napja.

7.3. Az Üzletszabályzat rendelkezései mind az Ügyfélre, mind a Társaságra nézve kötelezőek, de az egyes Szerződések kapcsán azoktól kölcsönös egyetértéssel, írásban el lehet térni.

7.4. Az Ügyfél beleegyezik abba, hogy Társaság a Követeléseket harmadik személyre engedményezze (átruházza), valamint hogy Társaság ebből a célból tárgyalásokat folytasson és a követelésekre vonatkozó valamennyi releváns információt, adatot és dokumentumot harmadik személynek kiszolgáltassa.

## Üzletszabályzat 2. számú melléklete

<b>A Társaság által kiszervezett tevékenységek köre, kiszervezett tevékenységet végző megnevezése</b>	<b>Kiszervezett tevékenységet végző megnevezése</b>
e-Cégkapu szolgáltatás	e-Postoffice Szolgáltató Kft. (1135. Bp., Kisgömb u. 6/1. fsz. 1., Cg.: 01-09-707814)
Pénzügyi és számviteli szolgáltatás	Aktív Forrás Kft. (1062 Budapest, Bajza utca 54. 4. em. 4., Cg.: 01-09-665643)
Tárhelyszolgáltatás és domain szolgáltatás	SOID Kft. (2230 Gyömrő, Széchenyi utca 22., Cg.: 13-09-133952)
Központi elektronikus levelezés szolgáltatás	Microsoft Office 365
Követeléskezelőrendszer fejlesztése és támogatása, VIEKR szolgáltatás	PannonSet Kft. (1237 Budapest, Hrivnák Pál utca 165. fsz 3., Cg: 01-09-908052)
Informatikai szolgáltatás és rendszerüzemeltetés	Balla Szabolcs EV (1025 Bp, Szépvölgyi út 208., Asz.: 67955550-1-41)
Telefonszolgáltatás és hívásrögzítés	TLT Telecom Kft. (1117 Budapest, Budafoki u. 70., Cg.: 01-09-696164)
Postai szolgáltatás	Mail Services Kft. (1158 Budapest, Petrence u 96., Cg.: 01-09-915028)