

Q13 PÉNZÜGYI Zrt.
ÜZLETSZABÁLYZATA

Hatályos: 2026. július 16.

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, ill. akivel a Társaság engedményezési vagy megbízási szerződést köt, 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. Együttműködés, tájékoztatás, változás a felek személyében

3.1. A Társaság és az Ügyfél a polgári jogi együttműködési 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 képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról. Az üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt kérheti a képviseleti jog megfelelő igazolását. A Társaság a képviseleti 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 képviseleti 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 képviseleti joggal rendelkezők személyében beálló változásokat haladéktalanul, írásban be kell jelentenie és az érvényes képviseleti 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, törölő, 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 hamisítottóságából 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: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

Tel.: +36 (1) 428 2600;

Fax: +36 (1) 429 8000

E-mail: info@mnbb.hu

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Ügyfélszolgálati tel.: +36 (80) 203 776
Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.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 mindenkor piaci viszonyok alapján közös megegyezéssel kerül megállapításra.

10.3 Pénztartozás késedelmes teljesítése esetén - ha a Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a mindenkor 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 vételárat, 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 Ügyféltől, a Kötelezettek fizetésére az Ügyfél nem vállal mellékkötelezettséget (kezesség, zálogjog stb.).

A fentiektől 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. A MEGBÍZÁS ALAPJÁN VÉGZETT KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

12. Általános rendelkezések

12.1. Jelen fejezet alkalmazásában Megbízó a Partner vagy a Társaság, aki (amely) (a továbbiakban: Megbízó) lejárt vagy le nem járt követelésének érvényesítésével a Társaságot vagy a Partnert (a továbbiakban: Megbízott) bízta meg.

12.2. A megbízás alapján végzett követeléskezelési tevékenységre a jelen Üzletszabályzat I-III. fejezetének rendelkezései nem alkalmazhatók. Eltérő megállapodás hiányában, vagy ha azt valamely jogi norma előírja, a II. fejezet kapcsolattartásra, illetve eljárásra vonatkozó szabályait a megbízás alapján kezelt követelések kötelezettjeire értelemszerűen alkalmazni kell.

12.3. A Megbízó a Megbízottal kötött külön megbízási szerződés rendelkezései szerint vállalja a Megbízót jogszerűen megillető követelések, illetve – eltérő megállapodás hiányában – azok járulékainak nyilvántartását és beszedését.

12.4. A Megbízott tevékenysége során a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései szerint, a tőle elvárható gondossággal jár el. Eljárása során a követelések kötelezettjeinek személyiségi jogait, üzleti vagy egyéb jogos érdekeit nem sértheti, mint ahogyan köteles a Partner jó hírnevét vagy méltányolható érdekeit sértő magatartástól is tartózkodni.

12.5. A Megbízó és a Megbízott – eltérő megállapodás hiányában – a kezelt követelésekre történt teljesítésekről havonta, a tárgyhót követő hónap 10. napjáig, illetve a kezelés vagy a megbízási szerződés megszűnése esetén a megszűnést követő 8 napon belül számolnak el. Eltérő megállapodás hiányában a Megbízott díjazásának alapja a kezelt követelésekből a Megbízóhoz befolyt teljesítés.

12.6. A Megbízó és a Megbízott a kezelési tevékenység során kölcsönösen együttműködve, a másik felet minden lényeges tényről és körülményről tájékoztatva járnak el.

12.7. A Megbízó és a Megbízott tevékenységük során az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, továbbá az üzleti és magántitok védelmére vonatkozó szabályokat kötelesek maradéktalanul betartani.

13. A Megbízott jogai és kötelezettségei

13.1. A Megbízott a követelések kötelezettjei részére eljárási jogosultságát igazolja, továbbá tájékoztatja őket a saját és a Megbízó, valamint a követelés azonosító adatairól, illetve minden olyan lényeges körülményről, amely a kötelezettek teljesítéséhez szükséges.

13.2. A Megbízott a tevékenységéről a külön megállapodásban meghatározott rendszerességgel, illetve – a Partner intézkedését igénylő fejlemény esetén – a megbízási szerződésben meghatározott módon tájékoztatja a Megbízót.

13.3. Eltérő megállapodás hiányában a Megbízott a követelések kötelezettjeivel önállóan tartja a kapcsolatot. Amennyiben valamely, a Megbízó válaszát vagy döntését igénylő kérdés merül fel, a Megbízott az erre vonatkozó javaslatával együtt a szükséges információkat és okiratokat továbbítja a Megbízó részére.

13.4. A Megbízott nem jogosult közvetlenül a Megbízó nevében jogokat szerezni és kötelezettségeket vállalni, a Megbízót megillető pénzt saját számlájára vagy pénztárába beszedni.

13.5. A Megbízott nem jogosult a tevékenységével felmerült költségeket a kezelt követelések kötelezettjeire terhelni.

13.6. A Megbízott a követelések rendezésének módjára és feltételeire javaslatot tehet a Megbízó részére. Ezzel kapcsolatosan joghatályos megállapodást csak közvetlenül a Megbízó és a kötelezett köthet.

13.7. Eltérő megállapodás hiányában a Megbízott az átvett követeléseket legfeljebb az átvételt (illetve amennyiben ez a későbbi időpont, úgy az esedékességet) követő 180 napig kezeli. A Megbízott nem kezelheti azon követeléseket, amelyeket a kötelezett teljes egészében vitat.

13.8. A kezelés, illetve a külön megállapodás megszűnése esetén a Megbízott 8 napon belül köteles a Megbízó részére visszaszolgáltatni a tőle kapott okiratokat, illetve átadni részére az eljárása során keletkezett adatokat és iratokat, továbbá a követelések kötelezettjeit tájékoztatni arról, hogy eljárási jogosultsága megszűnt.

14. A Megbízó jogai és kötelezettségei

14.1. A Megbízó szavatolja (és a Megbízott felhívására hitelt érdemlő módon igazolja), hogy a kezelésre átadott követelések valósak, őt jogszerűen megilletik, jogilag érvényesíthetőek, illetve közöl a Megbízott részére minden olyan lényeges tény és körülményt, amely a követelések érvényesítéséhez szükséges lehet.

14.2. A Megbízó a külön megállapodásban foglaltak szerint adja át a kezelt követelések adatait, illetve az ahhoz kapcsolódó, szükséges dokumentációt. A Megbízó követeléseket egyedileg vagy csoportosan is átadhat.

14.3. A Megbízó a kezelésre átadott követelések kapcsán meghatalmazást állít ki a Megbízott részére, amely annak eljárási jogosultságát igazolja.

14.4. A kezelt követelések kötelezettjeitől érkező minden olyan kifogást, panaszt vagy észrevételt, amely a Megbízóval vagy a követeléssel kapcsolatos, a Megbízó jogosult és köteles kezelni, illetve megválaszolni.

14.5. A Megbízó a Megbízott kezeléssel kapcsolatos tevékenységét, nyilvántartásait és iratállományát jogosult ellenőrizni, a Megbízottól – a rendszeres tájékoztatáson felül – rendkívüli adatszolgáltatást a megbízási szerződésben meghatározott módon kérni.

14.6. A Megbízó köteles a Megbízott részére a külön megbízási szerződésben foglaltak szerint díjazást fizetni.

V. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

15. Az adatok nyilvántartása és kezelése

15.1. 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.

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

15.3 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.

15.4. 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.

15.5. 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 Kötelezettnél 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 vételarat, 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

A Társaság által kiszervezett tevékenységek köre, kiszervezett tevékenységet végző megnevezése Kiszervezett tevékenységek köre	Kiszervezett tevékenységet végző megnevezése
e-Cégkapu szolgáltatás	e-Postoffice Szolgáltató Kft. (1135. Bp., Kisdömb 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)
Követeléskezelési tevékenység	Work Out Service Kft. (1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 19/A. földszint 2., Cg.: 01-09-452963)