

A New Deal Finance Zrt.
KÖVETELÉSVÁSÁRLÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

Kibocsátó: A New Deal Finance Zrt. Igazgatósága

Jóváhagyta: Marton Adorján igazgatóság elnöke

Hatálybalépés: 2021. június 11.

A **New Deal Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u. 15/B 2. em.; a továbbiakban: *Társaság*), a cégjegyzékbe a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által a Cg. 01-10-141401 cégjegyzékszámom bejegyzett, 2021.06.11. -én alapított pénzügyi vállalkozás. A Társaság a jelen Követelésvásárlási Üzletszabályzatban (a továbbiakban jelen dokumentumban: *Üzletszabályzat*) szabályozott pénzügyi szolgáltatásokat a Magyar Nemzeti Bank H-EN-I-289/2021. számú határozata alapján jogosult nyújtani.

A Társaság az alábbi pénzügyi szolgáltatás nyújtására jogosult:

- A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 3. § (1) bekezdés) pontjában meghatározott követelésvásárlási tevékenységet végzi, kizárólag már lejárt követelések tekintetében.

A pénzügyi szolgáltatási tevékenységen belül a Társasága követeléseknek – az adós kockázatának átvállalásával vagy anélkül történő – megvásárlásával foglalkozik, a tevékenységet végzi, amely magában foglalja különösen a követelések behajtásával kapcsolatos intézkedések megtételét is.

I. Az Üzletszabályzat hatálya

1. Személyi hatály

1.1 A jelen Üzletszabályzat (a továbbiakban: *Üzletszabályzat*) rendelkezései a Társaságra, mint Engedményesre és a tevékenységét segítő közreműködőkre, az Ügyfélre és képviselőire, valamint az Üzletszabályzat által meghatározott körben a Kötelezettekre terjed ki, ahol a jelen Üzletszabályzat alkalmazásában:

Engedményező(k), vagy Ügyfél(Ügyfelek): Mindazon jogi személyek, amelyek bármely elismert, vagy bizonytalan, harmadik személlyel szembeni pénzkövetelésüket a Társaságra engedményezik. A Társaság a pénzügyi szolgáltatását az Engedményezők, mint Ügyfelek részére nyújtja, így Ügyfélnek tekintendő mindazon jogi személy, akitől a Társaság szerződés alapján követelést, vagy követeléseket vásárol, és akivel ennek során szerződéses jogviszonyba lép.

Engedményes vagy Társaság: A New Deal Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Felek: a Társaság és az Ügyfél

Kötelezett(ek) vagy Adós(ok): Mindazon természetes és/vagy jogi személyek, amelyekkel szemben egy harmadik személy elismert, vagy bizonytalan követelését szerződéses úton a Társaságra engedményezi.

1.2 A Társaság tevékenységét Ügyfelei részére végzi. Az Ügyfél fogalma alatt kell érteni valamennyi olyan jogi személyt, akitől a Társaság szerződés alapján követelést, vagy követeléseket vásárol, és akivel ennek során szerződéses jogviszonyba lép. A Társaság a követelések érvényesítése (behajtása) során kapcsolatba kerül a követelések Kötelezettjeivel, vagyis azon természetes és jogi személyekkel, akik a megvásárolt követelések tekintetében a fizetésre kötelezett személyek.

2. Tárgyi hatály

- 2.1 Az Üzletszabályzat rendelkezései a Társaság és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amely a Társaság Ügyfél számára nyújtott pénzügyi szolgáltatási tevékenységéből fakad.
- 2.2 Az Üzletszabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni – jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a Felek eltérő tartalmú kikötése hiányában – a Felek közötti minden olyan üzleti kapcsolatra, amelynek keretében a Társaság pénzügyi szolgáltatást nyújt, vagy pénzügyi szolgáltatással érintett jogviszonybakerel.
- 2.3 Az Üzletszabályzat rendelkezései valamennyi a Felek között létrejövő szerződés (a továbbiakban: Szerződés) szerves részét képezik, és a Felek közötti üzleti kapcsolat valamennyi vonatkozásában irányadók, ha a Szerződés másként nem rendelkezik. Amennyiben a Szerződés és az Üzletszabályzat rendelkezései között ellentmondás van, a Szerződés rendelkezései irányadók. Amennyiben a Felek közötti üzleti kapcsolat valamely kérdése tekintetében sem a Szerződés, sem az Üzletszabályzat nem tartalmazna rendelkezést, a magyar jog, így különösen a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv vagy Ptk.) és a Hpt. rendelkezései irányadók.
- 2.4 A Társaság pénzügyi szolgáltatási tevékenysége a Hpt. 3. § (1) bekezdés l) pontjában meghatározott követelésvásárlási tevékenység. A követelésvásárlás a Polgári Törvénykönyv szerinti engedményezés formájában történik. Az engedményezés azon szerződéses jogügylet, melynek során az Engedményező bármely elismert, vagy bizonytalan, harmadik személlyel szembeni lejárt esedékességű törvényes pénzkövetelését, illetve pénzköveteléseit, valamint az azt biztosító mellékkötelezettségek minden jogát vételár fejében a Társaságra ruházza át. Ennek keretében a követelések és az azt biztosító mellékkötelezettségek tekintetében az Engedményező helyébe, jogutódként a Társaság lép. A lejárt követelés átruházásáról szóló engedményezési szerződés alapján a Társaság megvásárolja a követeléseket, átvállalhatja a kötelezettek fizetésképtelenségével kapcsolatos kockázatot, valamint ellátja a követelések további nyilvántartását és érvényesítését. Követelésnek minősülnek mindazon törvényes magyar fizetőeszközben kifejezett összegek, amelyek jogalapját az Engedményező az engedményezés során okiratokkal igazolja, és amelyek jogosultja az engedményezést követően a Társaság.
- 2.5 A Társaság a követelésvásárlás szolgáltatását kifejezetten és kizárólag az Engedményezők, mint Ügyfelek, illetve mint a követelések jogosultjai részére nyújtja, kizárólag már lejárt esedékességű követelések vonatkozásában. A Társaság elsősorban pénzügyi intézmények hitelei, kölcsönei, illetve egyéb pénzügyi intézmények által nyújtott szolgáltatások alapján keletkező, lejárt esedékességű, valamint másodsorban bármilyen más (pl.: szolgáltatási, kereskedelmi, szállítási) jogviszonyból származó követelések megvásárlásánakszabályaira vonatkozóan állapítja meg az Üzletszabályzat rendelkezéseit.
- 2.6 Figyelemmel arra, hogy a követelés vásárlás, illetve követelés átruházása a Polgári Törvénykönyv engedményezésre vonatkozó szabályai szerint történik, így a Felek közötti Szerződésreazengedményezésrevonatkozóalábbirendelkezéseketkellalkalmazni.

Ezek alapján az Engedményező követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés) azzal, hogy nem lehet engedményezni az Engedményező, mint jogosult személyéhez kötött, valamint azokat a követeléseket, amelyek engedményezését jogszabály kizárja. Az engedményezésről a Kötelezettet értesíteni kell; a Kötelezett az értesítésig jogosult az Engedményezőnek teljesíteni. Ha a kötelezettet az Engedményező értesíti, Kötelezett az értesítés után csak az új jogosultnak (Engedményes) teljesíthet; az

Engedményestől származó értesítés esetén a Kötelezett követelheti az engedményezés megtörténtének igazolását. Ennek hiányában csak a saját veszélyére teljesíthet annak, aki engedményesként fellépett.

Az engedményezéssel az Engedményes az Engedményező, mint eredeti jogosult helyébe lép, és átszállnak rá a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok is, ezáltal az engedményezés magába foglalja a követeléssel összefüggő valamennyi jogosultság és mellékjogosultság átruházását, beleértve a biztosítékok átruházását is.

A Kötelezett az Engedményessel szemben érvényesítheti azokat a kifogásokat és beszámíthatja azokat az ellenköveteléseket is, amelyek az engedményezővel szemben az értesítéskor már fennállt jogalapon keletkeztek.

Az Engedményező az Engedményessel szemben a kötelezett szolgáltatásáért - az engedményezés fejében kapott ellenérték erejéig - kezesként felel, kivéve ha

- a) A követelést kifejezetten bizonytalan követelésként ruházta át az engedményesre;
- b) Felelősségét egyébként kizárta.

Az itt megjelöltekről a Felek a Szerződésben kifejezetten rendelkezni kötelesek, annak érdekében, hogy az üzleti kapcsolat során a Felek számára a Kötelezett szolgáltatásával, teljesítésével kapcsolatos kockázat egyértelműen rögzítésre kerüljön.

- 2.7 A fenti I/2.5 pontban meghatározottak alapján a Szerződés tárgyául kizárólag olyan Követelések szolgálhatnak, amelyek átruházását jogszabály nem zárja ki, és amelyekkel szemben a Kötelezettek sem ellenkövetelést nem érvényesíthetnek, sem pedig kifogást nem támaszthatnak. Amennyiben a Kötelezettek az átruházott követeléssel kapcsolatban bármilyen, a Kötelezett engedményezéséről, átruházásról történő értesítésekor már fennállt jogalapon ellenkövetelést vagy beszámítást érvényesítenek, illetve kifogást támasztanak, akkor a Társaság mindegyik követelésvásárlási ügylet esetében jogosult az érvényesített ellenkövetelést az Ügyfélre (Engedményezőre) visszahárítani, illetve azokért az Ügyfél köteles a Kötelezettel, illetve a Társasággal szemben helytállni.

3. *Időbeli hatály*

- 3.1 Az Üzletszabályzat rendelkezései a Szerződés megkötésétől a jogviszony megszűnését követő elszámolás lezárultáig irányadóak a Felekre.
- 3.2 A jelen Üzletszabályzatot a Társasága mindenkori jogszabályi keretek között jogosult egyoldalúan módosítani, illetve kiegészíteni.

II. Az Üzletszabályzat nyilvánossága

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

III. Együttműködés, kapcsolattartás, tájékoztatás

1. Felek szerződéses jogait kötelesek jóhiszeműen egymás jogait és jogos érdekeit tiszteletben tartva gyakorolni. Felek az adott helyzetben, általában elvárható legrövidebb időn belül tájékoztatják egymást a szerződéses kapcsolatukat érintő valamennyi jelentős tény, körülmény, adat (így különösen címük, nevük) megváltozásáról.
2. A tájékoztatási kötelezettséggel kapcsolatban felmerült költséget az a Fél viseli, akinél a tájékoztatási kötelezettség felmerült.
3. A Társaság jogosult Ügyfeleitől a velük kötött szerződésben foglalt szolgáltatások nyújtására, a követelésvásárlás kockázatainak felmérésére, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzésére, a Társaság vállalásainak teljesítése érdekében az Ügyfél szervezeti, személyi, és egyéb kockázati adataira vonatkozó tájékoztatást, és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat kérni.
4. A Szerződéssel kapcsolatos valamennyi jognyilatkozatot írásban kell megtenni. Ráutaló magatartással vagy szóban a Szerződés tartalma nem alakítható, a Szerződés nem módosítható.
5. Felek egymáshoz intézett írásbeli nyilatkozataikat személyes kézbesítéssel vagy postai úton teszik meg. Postai úton történő iratküldés esetében az iratot postai ajánlott küldemény formájában kell a másik fél részére megküldeni és ellenkező bizonyítás hiányában az iratot a feladástól számított legkésőbb ötödik (5.) Munkanapon a címzetthez megérkezettnek kell tekinteni.
6. A Társasághoz Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és okmányokat az Ügyfél által a Szerződésben megjelölt címre küldi. Ilyen cím hiányában a Társasághoz iratokat az Ügyfélnek a hiteles hatósági (cégbírószági) nyilvántartás szerinti székhelyére, vagy telephelyére küldi meg. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és azonnal esedékessé válnak. Amennyiben bármely fél tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget és címének változását a másik fél részére nem jelenti be az Üzletszabályzat rendelkezései szerint, úgy a bejelentést elmulasztó fél terhére esik, ha valamely irat a mulasztó fél részére nem kézbesíthető.
7. Felek írásbeli nyilatkozataikat egymással telefax vagy e-mail formájában is eljuttathatják, mely esetekben szükséges a telefax vagy e-mail üzenet címzetthez történő megérkezésének címzett általi visszaigazolása, telefax esetén telefaxon megküldött visszaigazolással, e-mail esetében pedig az átvételt igazoló e-mail formájában.

IV. Az Ügyfél, illetve képviselőjének azonosítása

1. A személyes adatok, a bank-üzleti titok védelme, valamint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény alapján a Társasághoz Ügyfeleket azonosítja, illetve meggyőződik a képviselőjében eljáró személy(ek) képviselői jogosultságáról, valamint az üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt kérheti a képviselői jog megfelelő igazolását. A jelen pontban foglalt Ügyfél-azonosítási szabályok jogszabályi előírás alapulnak, tehát azoktól a felek szerződéssel sem térhetnek el. A Társasága képviselői jogosultság bejelentésénél összehatásra 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 (pl. Cégekivonat) igazolni tudja.

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 Társaságrészére.
3. A Társaság a hozzá bejelentett – és a cégjegyzékben ilyenként feltüntetett - 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.
A Társaság az Ügyfél külön értesítése hiányában is jogosult – azonban bejelentés hiányában nem köteles – az Ügyféllel a Cégnylvántartásban megjelölt képviseleti joggal felruházott személy(ek)en keresztül kapcsolatot tartani.

V. A Társaság pénzügyi szolgáltatási tevékenysége, a követelésvásárlási szerződés tartalma, felelősség

1. A Társaság pénzügyi szolgáltatási tevékenysége a jelen Üzletszabályzatban szabályozottak szerint a követelésvásárlási tevékenységre terjed ki.
2. A Társaság keret jellegű (faktoring) követelésvásárlással is foglalkozik, azonban üzleti profilját illetően az egyszeri követelésvásárlási tevékenységet részesíti előnyben.
3. A Társaság fedezettel rendelkező követeléseket vásárol. A Társaság a fedezetek értékelése tekintetében az általa készített, vagy készítettett értékbecslést tekinti irányadónak.
4. A követelések vételárának meghatározása a fedezet értéke, a bevétel várható időpontja és a behajtási-finanszírozási költségek figyelembevételével történik. A Társaság a követelések vételárának meghatározása során az aktuális piaci viszonyokat, esetleges versenytárgyaláson a konkurencia ajánlatait veszi figyelembe, és nem hozza nyilvánosságra a követelés árának kialakítása során alkalmazott belső kamatot és finanszírozási költségeket.
5. A Társaság, az egyedi szerződés elérő rendelkezésének hiányában, a követelések vételárát akkor fizeti ki az Engedményezőnek, ha a követelés teljes dokumentációja, különösen a fedezetekre vonatkozó adatok és dokumentáció, továbbá, az egyedi szerződés eltérő rendelkezésének hiányában, az Engedményező és a Társaság által közösen aláírt engedményezési nyilatkozat rendelkezésre áll. Amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg az engedményezési nyilatkozatot minden esetben a Társaság továbbítja a Kötelezett részére.

Az engedményezési szerződés tartalma – így különösen a követelés/követelés csomag vételára – minden esetben üzleti titoknak minősül. Felek a jogutódlás tényét elsődlegesen az engedményezési nyilatkozattal kívánják igazolni. Amennyiben az adott követelés jogi eljárásban való érvényesítéséhez az engedményezési szerződés csatolása feltétlenül szükséges, a felek kötelesek biztosítani, hogy a követelés/követelés csomag vételára a csatolt iratban ne váljon azonosíthatóvá.

6. A követelésvásárlás ellenértékét, megfizetésének módját, esedékességét, az esetleges

fizetési késedelemre vonatkozó részletes szabályokat az egyedi szerződési feltételek szabályozzák. Amennyiben az egyedi szerződés másként nem rendelkezik, az Engedményezés kizárólag a vételár fejében, mindennemű egyéb díj felszámítása nélkül jön létre.

7. Fizetési késedelem esetén a késedelem idejére fizetendő késedelmi kamat mértékére, ettől eltérő szerződéses kikötés hiányában, a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadóak.
8. 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, súlyos gondatlanságával az Ügyfélnek okozott. Az Ügyfél ugyanakkor az általában elvárható és a Polgári Törvénykönyv által előírt módon köteles a kárenyhítés érdekében haladéktalanul eljárni, és a Társaságot értesíteni. Az Ügyfélnek a kárt bizonyítania kell.
9. 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. 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.
10. A Társaság a részére átadott okiratok tartalmán felül nem vizsgálja, hogy az Ügyfél engedményezésre kerülő 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 hiányosságai, hibái, valótlanúsága vagy hamisítottságából eredő kockázat az Ügyfelet terheli.

VI. Az Adósok tájékoztatása

A Társaság - maga vagy megbízottja útján - az Adósok részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján:

- 1) követelés átruházásáról szóló tájékoztatás,
- 2) rendszeres tájékoztatás,
- 3) a tartozás rendezését követő tájékoztatás,
- 4) a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás,
- 5) az adós kérésére történő tájékoztatás

1. **A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás:** A lenti VIII.9. pontban foglaltak szerint.

2. Rendszeres tájékoztatás

A mindenkor minimálbér összegét meghaladó követelések esetén a Társaság évente legalább egyszer teljes körű tájékoztatást küld az Adósok részére, a rendszeres tájékoztató levél az alábbiakat tartalmazza:

- a Társaság, mint követelés jogosultjának nevét és címét,
- a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és - amennyiben az ismert - megszűnésének időpontját,

- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét;
- tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, úgy méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél;
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét a következők szerinti bontásban: tőketartozás, kamattartozás, késedelmi kamat, díjak és költségek;
- legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban;
- követelés típusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatást tartalmazó honlap elérési helyét;
- figyelemfelhívást a következőkre: amennyiben az Adósok továbbra sem teljesítenek, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog, a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára, jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet, jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az Adósoknak további fizetési kötelezettségük marad fenn, kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére, amennyiben az Adósok elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,
- mellékletként a vonatkozó hirdetményt és kondíciós listát vagy annak elérhetőségét,
- arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az Adósok az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhetnek kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a Társaság a kérelem átvételétől vagy a kérés Adósok általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.

3. A tartozás rendezését követő tájékoztatás

A teljes tartozás rendezését követő 30 (harminc) napon belül a Társaság teljeskörű tájékoztatást küld az Adósok részére. A tájékoztatás tartalmazza a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban, továbbá arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a Társaság részéről az Adósokkal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn. Jelzáloggal fedezett követelés esetén a Társaság a jelzálogtörlesztési engedélyt is igazolható módon megküldi a fenti határidőn belül a zálogkötelezett részére.

Maradványösszeg esetén: Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a Társaság az Adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a Társaság tájékoztatja az Adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról. Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, és a Társaság az Adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – ha beszámítással is élt, a jelen pont szerinti tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az Adósnak.

4. Zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az Adósok kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az Adósokat a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

5. Az Adós kérésére történő tájékoztatás

A Társaság a rendszeres tájékoztatáson túl az Adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A Társaság az Adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetemények és kondíciós listák adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedélyezésről szóló értesítést, a korábban a fentiek szerint megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

6. A Társaság honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:

- a) teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét,
- b) elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- c) a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást,
- d) annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel,
- e) a teljesítési megállapodások részét képező általános szerződési feltételeket, amennyiben a követeléskezelő ilyet alkalmaz,
- f) az Adósokkal történő, jelen ajánlásban foglaltak szerinti kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást,
- g) az Adósok számára nyújtandó, jelen ajánlás szerinti tájékoztatásokra vonatkozó információkat,
- h) a Társaság által alkalmazott formanyomtatványokat.

VII. Az Adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

1. A Társaság a kapcsolattartás és kapcsolatfelvétel során az alábbiak figyelembevételével jár el:

1.1 A Társaság tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az Adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

1.2. A Társaság eljáró ügyintézője az Adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor köteles igazolni magát, megnevezni a Társaságot, mint követeléskezelőt, illetve a megbízót, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az Adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője – a Társaságnak az

ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársai kivételével – bemutatja az Adós részére a képviseleti jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a Társaság és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

1.3. A Társaság köteles akként eljárni, hogy védje az Adósok törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, a Társaság illetéktelen harmadik személynek nem ad át információt a követeléskezelésről, annak ténye sem ismerhető meg harmadik személy által, a Társaság a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat a Társaság ennek megfelelően alakította ki. Ennek keretében a Társaság kizárólag az Adós közvetlen elérhetőségein vagy az Adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségeken keresztül veszi fel és tartja az Adóssal a kapcsolatot. A Társaság honlapján közzéteszi azon meghatalmazás formanyomtatványát, amelynek hiánytalan kitöltése és átadása esetén a meghatalmazott eljárását elfogadja, így a felhatalmazott személy részére titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett átadhat.

2. A kapcsolatfelvétel helyére, idejére, gyakoriságára és módjára vonatkozó szabályok:

2.1. A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az Adósban.

2.2. A Társaság telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményez. Fentiektől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére térhet el a Társaság.

2.3. Az Adós kérését a Társaság messzemenően figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az Adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a Társaság vállalja, hogy elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az Adóssal.

3. Ügyfélfogadás:

3.1. A Társaság biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben. A Társaság a hét egy munkanapján hosszabb ügyfélfogadási időt biztosít az Adósok számára, az ügyfélfogadási rend az alábbiak szerint alakul:

A Társaság hivatali ideje munkanapokon hétfőtől péntekig 9.00 és 13.00 óra között van. A Társaság az ügyfeleket személyesen a Hpt. panaszkezeléssel összefüggő rendelkezéseinek értelmében szóbeli panasz megtételét személyesen székhelyén, minden nap 8:00 órától 16:00 óráig, telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8:00 órától 16:00 óráig és a hét egyik munkanapján 8:00 órától 20:00 óráig fogadja

VIII. A követelések érvényesítése

1. A Társaság a Követelések engedményezését, illetve az arról szóló értesítés Kötelezettekkel történő közlését követően haladéktalanul megkezdi a Követelések érvényesítését, illetve az erre irányuló követelés-behajtási tevékenységet. A követelések érvényesítésére, illetve behajtására irányuló tevékenység módszerének, illetve eszközeinek meghatározásánál, valamint azok alkalmazása során a Társaság figyelembe veszi a Kötelezettek együttműködését, fizetési hajlandóságát és képességét, vagyoni helyzetét, valamint a Követelés jellegét is.

2. A Társaság a követelések érvényesítésére irányuló behajtási tevékenységét alapvetően saját tevékenységben végzi, de peren kívüli eljárásban, erre igénybe vehet a Hpt. szerinti függő

kiemelt közvetítőt vagy függő ügynököt is, továbbá jogszabály által biztosított körben más harmadik személy eljárását veheti igénybe. A Követelések peres, vagy nem peres (ideértve különösen a fizetési meghagyásos eljárást) eljárás során történő érvényesítésben a Társaság megbízott jogi képviselői járnak el. A Társaság és a behajtásban jelen pont szerint közreműködő közvetítők a követelések érvényesítése során a hatályos jogszabályokban és az érvényes szakmai (etikai) előírásokban meghatározott eljárások és módszerek igénybevételével, a Kötelezettek szükségtelen zaklatása nélkül és emberi méltóságának tiszteletben tartásával köteles(ek) eljárni.

3. A Társaság alapvető üzleti célja, hogy lejárt követeléseit egy összegben, vagy részletek formájában beszedje. A Társaság elsődlegesen peren kívül kísérli meg a követelés érvényesítését, és amennyiben ezek a tárgyalások nem vezetnek eredményre, vagy a Társaság megítélése szerint a Követelés jellege a peren kívüli kezelést nem indokolja, a követelésekkel kapcsolatban peres, vagy nem peres eljárást kezdeményez. Ennek megfelelően, a fokozatosság alapelveinek és a követelések beszedéséhez fűződő üzleti cél teljesítéséhez fűződő érdek együttes mérlegelésével, saját döntése alapján, írásbeli fizetési felszólítást küld a Kötelezett általa ismert lakcímére és/vagy tartózkodási helyére, illetve megkísérli a 4. pont szerinti egyezség létrehozását, és/vagy fizetési meghagyás kibocsátását kéri és/vagy polgári peres eljárást kezdeményez a Kötelezettel szemben; amennyiben annak törvényi feltételei fennállnak, végrehajtási, illetve a követelés behajtását célzó egyéb nemperes (pl. Felszámolási) eljárást kezdeményez a Kötelezett ellen; illetve a rendelkezésre álló biztosítékokat érvényesíti. A Társaság a Kötelezettel szembeni elszámolás alkalmával érvényesíti valamennyi, a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerült igazolt költségét, amelyek felsorolását a mindenkor hatályos Kondíciós lista tartalmazza.
4. A Társaság a Kötelezettek részére szolgáltatást nem nyújt, de a Kötelezett elismerése és együttműködése esetén, egyedi elbírálás alapján a Társaság a Kötelezettel is létesíthet szerződéses jogviszonyt, amely jogviszony kizárólag fizetési könnyítés, fizetési halasztás, vagy részletfizetés (együtt: fizetési könnyítés) engedélyezését és annak a Kötelezettel létrejövő egyezségi megállapodásban történő rögzítését tartalmazhatja. Ezen esetekben a Társaság egyedi mérlegelés alapján, egyedileg meghatározott feltételek szerint jár el. Az ezen egyezségi megállapodásban rögzített feltételek nem teljesítése esetén azonnal, külön értesítés nélkül a fizetési könnyítésre irányuló jogviszony, illetve az egyezségi megállapodás felmondható. A megállapodásban foglalt véghatáridő eredménytelen elteltét követően a Kötelezett a megállapodásban biztosított kedvezményt a megállapodás felmondása hiányában is elveszti és a Társaság jogosult vele szemben további értesítés nélkül követelésérvényesítési eljárást indítani.
5. A Társaság a követeléskezelés menetének szabályait a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásában rögzített elvek figyelembevételével úgy alakítja ki, hogy az abban foglaltak megfeleljenek a
 - Tisztességes és együttműködő magatartás elvének;
 - Szakszerű és gondos magatartás elvének;
 - Szükséges információ szolgáltatás elvének;
 - Fokozatosság elvének;
 - Szabályozottság elvének.

Ennek során a **tisztességes és együttműködő magatartás elve** azt jelenti, hogy a Társaság a jóhízettség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat. A **jóhízettség**

azt jelenti, hogy bármely Adós tekintetében mindaddig feltételezzük, hogy fizetési hajlandósága fennáll (együtműködő Adós), csak fizetési képessége csökkent/szűnt meg, míg ennek ellenkezőjére vonatkozóan megalapozott információ nem áll rendelkezésre. Ebből következően az együtműködő Adósok számára a jelen Üzletszabályzatban sorrendbe állított követeléskezelési eszközök alkalmazására csak az Adós számára kevésbé terhes módszerektől kezdve, fokozatosan kerülhet sor, kivéve, ha ennek betartása a megtérülést más okból veszélyeztetné.

A **tisztességesség** követelményének megfelelően a Társaság a fedezetek érvényesítését megelőzően mindenképpen megkísérli az Adós élethelyzetének és ugyanakkor a Társaság méltányolható üzleti céljainak is megfelelő egyezség létrehozását. Ennek során a Társaság figyelembe veszi az Adós tényleges teljesítőképességét és tartózkodik attól, hogy kizárólag a fedezet terhére biztosítsa a megtérülést akkor is, ha egyébként az egyezség keretében e nélkül, belátható időn belül az más eszközökkel is elérhető.

A **szakszerű és gondos magatartás elve**: a követeléskezelő a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A követeléskezelő és a nevében eljáró személyek az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

A **szükséges információ szolgáltatásának elve**: a követeléskezelő eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére. A Társaság törekszik arra, hogy mindenkor a lehető legszélesebb tájékoztatást adja a fennálló követelések teljesítésének módjairól, azok várható költségeiről és segítsen az Adósoknak abban, hogy a számukra legkedvezőbb megoldást felismerhessék, ez azonban nem jelenti azt, hogy az Adósok döntéseiért a Társaság felelősséggel tartozna.

Fokozatosság elve: a Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együtműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós a követeléskezelővel együtműködik, a követeléskezelő minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

Szabályozottság elve: a Társaság az adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, az adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső

eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.

A fenti elvek betartása érdekében a Társaság a követelések érvényesítésének menetét általános esetben a következők szerint határozta meg.

11. Engedményezési értesítő (a követelés átruházásáról szóló tájékoztatás)

A Társaság minden általa megvásárolt követelésről az engedményezés időpontjától számított 30 napon belül igazolt postai küldeményben tájékoztatja az Adósokat, illetve a követelésekkel kapcsolatban álló egyéb kötelezetteket. Az értesítőben az Adósok tájékoztatást kapnak az alábbiakról:

- a követelés átruházásának ténye, időpontja,
- az engedményezéssel átszálló biztosítékokról szóló tájékoztatás (amennyiben irányadó);
- engedményező neve, a tartozás jogcíme, a Társaságnak, mint engedményesnek és a követelés új jogosultjának neve, címe, azon elérhetőségének megjelölése, melyen az Adósok a kapcsolatot felvehetik a Társasággal, valamint az ügyfélfogadás rendje;
- tartalmaznia kell azt a tény, hogy az értesítés átvételét követően az Adósok kizárólag a Társaságnak, mint engedményesnek teljesíthetnek;
- a tartozás alapjául szolgáló szerződés megjelölése;
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizaneme, valamint összege a következők szerinti bontásban: tőketartozás, kamattartozás, késedelmi kamat, díjak és költségek;
- a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértéke;
- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak ténye, futamideje, a havonta fizetendő törlesztőrészek összege;
- a teljesítéslehetőségek módja(i) (ahhoz szükséges adatok), illetve a Társaság által alkalmazni tervezett behajtási lépések, azok várható költségei;
- tájékoztatás arról, hogy amennyiben az Adósok tartozás átstrukturálására tartanak igényt, teljesítési megállapodást kívánnak kötni, úgy ebből a célból a Társaságot fel kell keresniük;
- a nemfizetési jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatás, ideértve a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit;
- tájékoztatás a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről;
- a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztató;
- a Társaság honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetősége, ügyfélfogadási ideje, illetve tájékoztatás arról, hogy ha az Adósok a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel élnek, méltányossági kérelmet terjeszthetnek elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél (egyebekben a lenti 7. pontban foglaltak szerint);
- tájékoztatás arról, hogy az Adósok kérésére a Társaság 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról;
- a Társaság cégszerű aláírása.
-

A Társaság az értesítőket a megvásárolt követelésre vonatkozó eredeti szerződésben megadott és/vagy az engedményezők nyilvántartásában szereplő, az érintettek által közölt lakcímére/értesítési címére küldi ki.

Amennyiben az engedményezési értesítőben foglaltakkal kapcsolatban az Adós 8 napon belül

kifogást emel (vitatja annak jogalapját,összecszerúségét és az ehhez kapcsolódó, ezt alátámasztó okiratokat a Társaság részére megküldi) akkor annak kivizsgálásáig újabb behajtási lépésre nem kerül sor.

A Társaság mint Engedményes által alkalmazott általános szerződési feltételek az engedményezéssel nem válnak az Adós és a Társaság között fennálló jogviszony részévé. Az általános szerződési feltételek alkalmazására adott Adós vonatkozásában kizárólag akkor kerülhet sor, ha az Adós ezeket a szerződési feltételeket megismerte és kifejezett nyilatkozatával elfogadta.

12. Első fizetési felszólítás

A követelés jellege és nagysága szerint, valamint a Társaság rendelkezésére álló adatok teljességének függvényében telefonon, vagy postai levélben, ha az Adós az Engedményezési értesítővel kapcsolatban kifogást emelt, akkor az arra adott írásos válasszal egyidejűleg kerül kiküldésre.

A felszólítás tartalmazza az Adós nem teljesítése esetére tervezett következő lépést, az adósságrendezés módjait, illetve figyelmeztetést arra vonatkozóan, hogy a Társaság a behajtási folyamatban milyen további költségek megtérítésére tarthat igényt.

13. Jogi eljárás előtti utolsó felszólítás

Mindenképpen igazolt postai küldeményként kerül kiküldésre, melyben az Adós és/vagy egyéb kötelezett tájékoztatást kap arról, hogy a követelés érvényesítése érdekében vele szemben jogi eljárás kerül megindításra. A tájékoztatás tartalmazza a megindítani tervezett jogi eljárás várható költségeit, illetve a teljes tartozást részletezve, ideértve a felszólításig összegyűlt késedelmi kamatokat is.

14. Jogi eljárás megindítása

A Társaság jogi eljárást kezdeményez akkor, ha az 1.-3. Lépésekben leírt megkeresései eredménytelenek maradtak, az Adós nem együttműködő, a követelés rendezésére felkínált megoldásokat elutasítja, vagy azok létrejöttét indokolatlanul lassítja, akadályozza.

A jogi eljárás közokiratba foglalt tartozások esetében a közjegyzői záradék elkészíttetését, majd végrehajtási eljárást; ennek hiányában fizetési meghagyásos eljárást, majd azt követően végrehajtási eljárást jelent. Továbbá jogi személyiséggel rendelkező társaság esetében a jogi eljárás felszámolási eljárást jelent.

A Társaság tájékoztatja tisztelt ügyfeleit, hogy amennyiben az engedményezéskor átvett lakcímadatok, valamint a polgárok személyi, lakcím és értesítési cím adatait tartalmazó nyilvántartás szerinti lakcímre küldött postai küldemények címzett ismeretlen, elköltözött postai jelzéssel a Társasághoz visszaérkeznek, vagy a követelést biztosító fedezetek ellenőrzése ezt szükségessé teszi, úgy esetenként személyes ügyféllátogatásra is sor kerülhet. A személyes ügyféllátogatást vagy a Társaság munkatársai, vagy ezzel megbízott, személyre szóló megbízólevéllel ellátott ügynökök végezhetik, amely nem eredményezheti az Adósok magánéletének indokolatlan megzavarását.

A személyes ügyféllátogatás keretében a felkereső elsőként igazolja jogosultságát (megbízólevél), azonosítja az Adóst, majd tájékoztatást nyújt a követelésről és annak rendezését lehetővé tévő konstrukciókról, illetve személyesen kézbesíti az addig postai úton kézbesíteni nem tudott küldeményeket.

13. Az Ügyfél köteles a megvásárolt Követelések érvényesítése során adatszolgáltatással, a követelésekkel kapcsolatos okiratok átadásával és minden egyéb szükséges módon közreműködni. Az Ügyfél haladéktalanul köteles megfizetni a Társaságnak azokat az összegeket, amelyeket a Kötelezett - a Követelésnek a Társaságra történő átruházása

ellenére, az átruházás időpontját követően - részére fizetett meg.

14. A követelés érvényesítésére irányuló intézkedéseket, illetve a behajtási eljárást érintő panaszokat a Társaságköteles haladéktalanul kivizsgálni és a Hpt. vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a panaszok kezelésére vonatkozó szabályzata alapján eljárni.

A Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) terjeszthető elő a Társaság hatályos Panaszkezelési Szabályzatában foglaltak szerint.

A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában a panaszt előterjesztő számára tájékoztatást ad arról, hogy a hatályos törvények szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy (kizárólag fogyasztóként) a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét a Társasága válaszában kifejezetten megjelöli.

A panaszok intézése során keletkezett iratokat, dokumentumokat a Társaság a jogszabályban megjelölt 5 éves időtartamig őrzi, és a Felügyelet részére köteles azokat bemutatni. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A Társaság panaszkezelési tevékenységét illetően a polgári peres eljárást megelőzően, vagy azt elkerülendő a fogyasztónak minősülő Ügyfél, vagy a Kötelezett kifogását az alábbi lehetőségek útján is érvényesítheti:

- A.) A pénzügyi fogyasztói jogvita alapjául szolgáló viszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, továbbá méltányossági kérelem esetén

Pénzügyi Békéltető Testület

Ügyfélszolgálatcím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1525 Budapest Pf.: 172.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu

- B.) Ha a panaszát a Társaságnál már előterjesztette, azonban

- A panaszára nem kapott választ,
- A panaszkezelés nem a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően történt
- A pénzügyi intézmény válaszából egyéb (törvényben rögzített) fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez,

Lehetősége van fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményeznie az MNB-nél.

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Telefonszám: +36 80 203 776

Elektronikus levélcím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu

IX. Teljesítési megállapodásra vonatkozó előírások

1. Amennyiben az Adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Társaság részére, a Társaság a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül tájékoztatja az Adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás Adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését. Az ajánlat elutasítása esetén a Társaság a tájékoztatásban röviden kitér az elutasítás okára is, egyúttal – amennyiben lehetséges – megvizsgálja annak lehetőségét, hogy eltérő tartalommal és feltételekkel, de teljesítési megállapodást kössön az Adóssal. Ilyen esetben a Társaság megvizsgálja annak lehetőségét, hogy a tartozás összegének folyamatos csökkenése mellett a követelés halasztott, illetve részletekben történő megfizetésére miként nyújthat lehetőséget, vagy az egyéb megoldás miként segíti elő a szorult anyagi helyzetbe jutott Adós jövőbeni teljesítését. Teljesítési megállapodásra ajánlatot nem tevő Adósok esetében a Társaság megvizsgálja, hogy milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére. Amennyiben az Adós esetlegesen a korábbi megállapodást nem tudja teljesíteni, a Társaság megvizsgálja az Adós újabb ajánlatát, valamint újabb megállapodás megkötésének lehetőségét.
2. A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során legalább az alábbiakról tájékoztatja az Adósokat:
 - a) a tartozás megállapodás szerinti összegéről,
 - b) a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészletek összegét, az egyes törlesztőrészletek fizetési gyakoriságát,
 - c) a megállapodás létrejötte kapcsán a kamatról, az Adósra háruló díjakról és költségekről, valamint a megállapodással a felek jogviszonyának részévé váló általános szerződési feltételek elérhetőségéről,
 - d) a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről,
 - e) amennyiben az Adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

A fenti e) pont esetében, a Társaság a már megkötött teljesítési megállapodást évente felülvizsgálja. Amennyiben az Adós teherviselő képessége megfelelő, akkor a Társaság a teljesítési megállapodás olyan tartalmú módosítására tesz javaslatot az Adós részére, amely mellett a tőketartozás – korábbiaknál nagyobb mértékben – csökkenthető.
3. A teljesítési megállapodásra irányuló eljárás során a Társaság törekszik az alábbiakra:
 - a) megfontolja a kamattartozás egy részének vagy egészének esetleges elengedését, illetve az alkalmazott kamatmérték csökkentésének lehetőségét;
 - b) az Adós együttműködése esetén, annak egyetértésével végzi el az Adós pénzügyi helyzetének felmérését;
 - c) a Társaság kizárólag az Adós által önként megadott adatokat elemzi, és a Társaság a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az Adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú;
 - d) a Társaság az információ-szolgáltatásának elmaradása miatt az Adósra hátrányos következmények kilátásba helyezésével az Adósra nyomást nem gyakorol;
 - e) ingatlanra bejegyzett jelzálogjoggal biztosított, megszűnt szerződésből eredő követelés esetén a Társaság a végrehajtást a végrehajtási eljárás következményeinek bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza;
4. A teljesítési megállapodás megkötésére és megszűnésére vonatkozó előírások:

4.1. A teljesítési megállapodás megkötését a Társaság első sorban írásban kísérli meg az Adóssal együttműködve. A Társaság az írásban kötött teljesítési megállapodás egy eredeti példányát igazolható módon eljuttatja az Adósnak.

Amennyiben a megállapodás telefonbeszélgetés során jön létre, a Társaság az annak tartalmát rögzítő hanganyagot vagy a megállapodás feltételeit rögzítő írásbeli dokumentumot annak létrejöttét követő 15 napon belül tájékoztatásul megküldi az Adós részére, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés időpontját, valamint rögzített hanganyag esetében a telefonbeszélgetés azonosítóját.

4.2. A Társaság a teljesítési megállapodás megszűnéséről annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztatja az Adóst, a megszűnés indokának megjelölésével.

4.3. Amennyiben kezességgel érintett követelésről van szó, a Társaság tájékoztatja a kezest a teljesítési megállapodás létrejöttéről abban az esetben is, ha a kezes nem válik a teljesítési megállapodás alanyává.

X. Kamatok, díjak, költségek felszámolása

1. A Társaság a kamatok, díjak és költségek felszámolása során az alábbiak figyelembevételével és betartásával jár el:
 - 1.1. A Társaság működése során kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az Adósra, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és megszerzésének a bizonyíthatóságát.
 - 1.2. Az Adósra terhelt költségeknek a követelés mértékével arányosnak kell lenniük és közvetlenül kapcsolódniuk kell az adott követelés érvényesítéséhez. Ilyen költségek lehetnek a jogi és hatósági eljárásokkal kapcsolatban felmerülő költségek, jogi eljárások költségei, fedezet értékelésének költségei. A Társaság a tevékenységével kapcsolatban felmerülő adminisztratív, működési költségeket, az engedményezésből, annak tényéből eredő költségeket nem terheli az Adósra, ezen költségek nem képezik az Adós és a Társaság közötti jogviszony részét.
2. A fenti VI. 1-4. pontja szerinti értesítő levelekkel összefüggésben a Társaság költséget, díjat nem terhel az Adósra, továbbá az adott időszakban teljesített befizetésekről megküldött valamennyi tájékoztatás esetében az annak alapjául szolgáló analitikus kimutatásról kért, a VI. 5. pont szerinti tájékoztatást egy alkalommal díj- és költségmentesen biztosítja az Adós számára.
3. A Társaság törekszik arra, hogy az általa alkalmazott díj-és költségstruktúra nyomon követhető, átlátható legyen, ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra több jogcímen díj és költség ne legyen felszámítható. A Társaság az Adóssal szemben késedelmi kamatot a követelések után legfeljebb a követelés alapjául szolgáló szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mérték szerint számolhat fel.

XI. Közreműködő igénybevétele, kiszervezés

1. A Társasága pénzügyi szolgáltatási tevékenységének elősegítése érdekében jogosult a Hpt. szerinti függő kiemelt közvetítő vagy függő ügynök, valamint ezek alvállalkozója mint közreműködő, továbbá jogszabály által biztosított körben más harmadik személy eljárásának igénybevételeire.
2. A Társasága Hpt.-ben foglalt szabályok betartásával a pénzügyi, szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó olyan ügyviteli tevékenységét, amelyek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartásával kiszervezheti. A kiszervezést végzőknek – a kockázattal arányos mértékben- rendelkeznie kell

mindazon személyi, tárgyi és biztonsági feltételekkel, melyeket a jogszabály a kiszervezett tevékenységre előír. A kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenységek végzőjét a Társaság az Üzletszabályzatban köteles feltüntetni.

A Társaság a következő szervezetekkel és tevékenységekre kötött kiszervezésnek minősülő szerződéseket:

Informatikai rendszerek üzemeltetése, adatmentések

IT ProfesSimple Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2030 Érd, Favágó utca 29., cégjegyzékszám: 13-09-202904, adószám: 27128082-2-13)

Informatikai fejlesztések

Elitin Solution Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1136 Budapest, Tátra utca 5. A. ép. al. 2., cégjegyzékszám: 01-09-375383, adószám: 13948375-2-41)

Számviteli, adóügyi, bérügyi és munkaügyi bérszámfejtési szolgáltatások

IZA Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 6721 Szeged, Tisza Lajos körút 17. I. em. 1., cégjegyzékszám: 06-09-009037, adószám: 13206567-1-06)

3. A Társaság az igénybevett közreműködőért, illetve alkalmazott alvállalkozóért 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.

XII. Banktitok, adatvédelem, adatkezelés

1. Felek a tudomásukra jutott bank-, üzleti és egyéb titkot a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései szerint, időbeli korlátozás nélkül kötelesek megőrizni és megtenni minden olyan tőlük elvárható intézkedést, ami ahhoz szükséges, hogy ezen adatokhoz illetéktelen személyek ne tudjanak hozzáférni.
2. Felek a tudomásukra jutott személyes- és egyéb adatokat a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései szerint, valamint a bank-, üzleti és egyéb titokra vonatkozó fenti szabályok betartásával jogosultak csak kezelni.
3. A nyilvántartott adatokról harmadik személyek részére tájékoztatás csak jogszabály kötelező rendelkezése vagy az érintett jogalany jogszabályi előírásoknak megfelelő erre irányuló kifejezett nyilatkozata alapján adható.
4. Fenti titokvédelmi, adatkezelési szabályok a Társaság által végzett pénzügyi szolgáltatási tevékenység keretei között kezelt valamennyi adatra vonatkoznak.
5. A Társaság Adatkezelési Tájékoztatót, Adatkezelési Szabályzatot készít, amelyeket honlapján keresztül elektronikusan, valamint az az ügyfélforgalom számára nyitva álló székhelyén egy példányban nyilvánossá tesz.

XIII. Jogviták

Felek felmerült vitáikat megkísérlik békés úton rendezni.

XIV. Záró rendelkezések

Jelen Üzletszabályzat az Igazgatóság 4/2021 (06.11.) IG számú határozatával, 2021. 06. 11. napján lép hatályba, rendelkezéseit ettől az időponttól kezdve kell alkalmazni.

Melléklet: Kondíciós lista

Marton Adorján
az Igazgatóság elnöke