

**A Port-Faktor Zrt.  
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**Kibocsátó: PORT-FAKTOR Zrt. Igazgatósága  
Hatályos: 2022. augusztus 24. napjától**

A **Port-Faktor Pénzügyi, Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye:; a továbbiakban: *Társaság*), a cégjegyzékbe a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által a Cg. 01-10-044037 Cégjegyzékszámom bejegyzett, 1998. október 5. napon alapított pénzügyi vállalkozás. A Társaság a jelen Üzletszabályzatban szabályozott pénzügyi szolgáltatásokat a Magyar Nemzeti Bank engedélye 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 l) pontjában meghatározott követelésvásárlási tevékenységet végzi.

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.

A Társaság ezen tevékenysége körében a fenti szolgáltatásokat kizárólag jogi személyek részére, Magyarországon belül, magyar forintban végzi.

## 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, Ügyfél:* 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:* A Port-Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
*Felek:* a Társaság és az Ügyfél

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

1.2 A Társaságtevékenységét 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 Társaságpénzügyi szolgáltatást nyújt, vagy pénzügyi szolgáltatással érintett jogviszonybabelép.
- 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 tartalmazza rendelkezést, a magyar jog, így különösen a Polgári Törvénykönyv 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 fizetésektelenségével 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 amelynek 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 megvásárlásának szabályaira 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 Szerződésre az engedményezésre vonatkozó alábbi rendelkezéseket kell alkalmazni.

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 Engedménnyessel szemben érvényesítheti azokat a kifogásokat és beszámíthatja azokat az ellenkövetéseket is, amelyek az engedményezővel szemben az értesítéskor már fennállt jogalapon keletkeztek.

Az Engedményező az Engedménnyessel szemben a kötelezett szolgáltatásáért - az engedményezés fejében kapott ellenérték erejéig - kezességgel 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 irányadók a Felekre.

- 3.2 A jelen Üzletszabályzatot a Társasága mindenkorai 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 Társaságügyfélforgalom 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 jogaikat 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 Társaságaz Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és okmányokat az Ügyfél által a Szerződésben megjelölt címre küldi. Ilyen cím hiányában a Társaságaz 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 Társaság az Ügyfeleket azonosítja, illetve meggyőződik a képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról valamint az üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt kérheti a képviseleti jog megfelelő igazolását. A jelen pontban foglalt Ügyfél-azonosítási szabályok jogszabályi előíráson alapulnak, tehát azoktól a felek szerződéssel sem térhetnek el. A Társasága 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 (pl. Cégkivonat) igazolni tudja.
2. Az Ügyfél cégjegyzésre jogosult képviselőjének a képviseleti joggal rendelkező 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 jogosultlan, 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 figyelembe vételével 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/követeléscsomag 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/követeléscsomag 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 bizonyítani 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 valóságában bízni és minden, az okmányok hiányosságai, hibái, valótlanúsága vagy hamisítottságából eredő kockázat az Ügyfelet terheli.

## VI. 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 igénybe vételével, 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 beszédéséhez 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 Társaságjogosult 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 figyelembe vételével 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 jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat. A **jóhiszeműség** azt jelenti, hogy bármely Adós tekintetében mindaddig feltételezzük, hogy fizetési hajlandósága fennáll (együttműködő Adós), csak fizetési képessége csökkent/szűnt meg, míg ennek ellenkezőjére vonatkozóan megalapozott információ nem áll rendelkezésre. Ebből következően az együttműködő 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 együttműködőkészségét, 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 együttműködik, 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 felmérésevel 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.

#### 1. Engedményezési értesítő

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 a követelések megfizetésének lehetséges módjairól, illetve a Társaság által alkalmazni tervezett behajtási lépésekről, azok várható költségeiről, valamint arról, hogy az Adósok mikor és milyen formában tudják felvenni a kapcsolatot a Társasággal. A Társaság az értesítőket a megvásárolt követelésre vonatkozó eredeti szerződésben megadott és/vagy az engedményezők nyilvántartásában szereplő, az érintettek által közölt lakcíme/értesítési címeire küldi ki.

Amennyiben az engedményezési értesítőben foglaltakkal kapcsolatban az Adós 8 napon belül kifogást emel (vitatja annak jogalapját, összepszerúségét) akkor annak kivizsgálásáig újabb behajtási lépésre nem kerül sor.

#### 2. 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.

### 3. 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, ide értve a felszólításig összegyűlt késedelmi kamatokat is.

### 4. 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 tudottküldeményeket.

6. 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.
7. A követelés érvényesítésére irányuló intézkedéseket, illetve a behajtási eljárást érintő panaszokat a Társasággal 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:

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

#### **Pénzügyi Békéltető Testület**

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím: 1525 Budapest Pf.:172.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

- 2.) 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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

### **VII. Közreműködő igénybevétele, kiszervezés**

1. A Társaság a 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 igénybevételére.

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:

#### **Számviteli szolgáltatások**

IZA Kft.

Cím: 6721 Szeged Tisza Lajos Körút 17. I/1

Adószám: 13206567-1-06

#### **Informatikai üzemeltetési szolgáltatások**

KIK-03 ADATFELDOLGOZÓ KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ Bt.

cégyjegyzékszám: 14 06 306932

székhelye: 7400 Kaposvár, Benedek Elek utca 50.

adószáma: 21826050-1-14

3. A Társaságaz 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 Társaságfelelőssége is ehhez igazodik.

### **VIII. 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 csakkezelni.
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.

## **IX. Jogviták**

Felek felmerült vitáikat megkísérlik békés úton rendezni.

Juhász Sándor  
az igazgatóság elnöke