

**PannonHitel Pénzügyi Zrt.**

**KÖVETELÉSVÁSÁRLÁSRA és KÖVETELÉSKEZELÉSRE  
VONATKOZÓ  
ÜZLETSZABÁLYZATA  
ÉS A KÖVETELÉSVÁSÁRLÁS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEI**

Felügyeleti engedély száma: H-EN-I-1128/2013.

**Hatályos : 2020. június 1. napjától**

Jóváhagyta az Igazgatóság 3/2020. május 29. sz. igazgatósági határozatával

## Általános adatok, címek, elérhetőségek:

PannonHitel Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1024 Budapest, Rózsahegy utca 1-2. I. emelet 1.

Cégjegyzékszám: 01-10-047901

Felügyeleti engedély száma: H-EN-I-1128/2013.

Felügyeleti engedély kelte: 2013. szeptember 25.

## I. Általános rendelkezések

- (1) A jelen Üzletszabályzat a PannonHitel Pénzügyi Zrt. és a vele jelen Üzletszabályzatban meghatározott, a Hitelintézetekről és Pénzügyi Vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 3.§ (1) bekezdés l) pontjában meghatározott követelésvásárlási tevékenysége során szerződéses kapcsolatba kerülő követelést értékesítő személyek (engedményezők) és a követelések kötelezettjei mint Ügyfelek jogait és kötelezettségeit, valamint a Társaság követeléskezeléssel kapcsolatos tevékenységét szabályozza.
- (2) Az Üzletszabályzat (a továbbiakban: ÜSZ) célja, hogy mind az Ügyfél, mind a Társaság érdekében egyértelmű és kiszámítható feltételeket biztosítson az üzleti kapcsolat során, melyben a Társaság minden rendelkezésre álló jogszerű eszközzel igyekszik teljesíteni megbízásait és előmozdítani üzleti érdekeit.
- (3) Az Üzletszabályzat tartalmazza és biztosítja továbbá a Társaság követeléskezelési tevékenysége során megvalósított magatartási elveket a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 14/2012. (XII.13.) Ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelői gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről c. jelenleg is hatályos ajánlásnak megfelelően.
- (4) Az Üzletszabályzat tartalmazza és biztosítja az MNB 10/2016 (X.24.) sz. Ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról azon részeit és rendelkezéseit, amelyek, tekintettel a Társaság által végzett követelésvásárlási tevékenység és ezzel kapcsolatos szolgáltatás sajátosságaira, értelmezhetőek, így különösen a III. Általános fogyasztóvédelmi elvek, az V. A tisztességes szerződéses feltételek alkalmazása elve, valamint a VI. Átlátható díj és költségszabás elve, VII. A fizetési nehézségek kezelésének elve c. fejezetek. Továbbá az MNB 2/2019 (II.13.) sz. Ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről azon részeit és rendelkezéseit, amelyek, tekintettel a Társaság által végzett követelésvásárlási tevékenység és ezzel kapcsolatos szolgáltatás sajátosságaira, értelmezhetőek, így különösen a III. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek; IV. Az adósok tájékoztatása; V. Az adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás; VI. Követelés átruházásával kapcsolatos elvárások; VII. Teljesítési megállapodás; VIII. Kamatok, díjak, költségek felszámolása; IX. A követeléskezelésre vonatkozó szervezeti szabályok; XI. Nyilvántartás.
- (5) A Társaság a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény ( a továbbiakban: Ptk.) Harmadik könyv (A jogi személy) rendelkezései szerint működő zártkörű részvénytársaság.

## II. Rész

### 1. § Követelésvásárlásra és követeléskezelésre vonatkozó közös szabályok

- (1) Jelen rész rendelkezései alkalmazandók mind a követelésvásárlás során a Társaság és a követelés értékesítője, azaz az Engedményező (a továbbiakban: **Engedményező**), valamint a követeléskezelés során a Társaság és a megvásárolt követelés Kötelezettje (továbbiakban: **Adós**) és a megvásárolt követeléshez személyi vagy dologi biztosítékot nyújtó biztosítéknyújtó (a továbbiakban: **Biztosítéknyújtó**) közötti jogviszonyban. A jelen Fejezet rendelkezései alkalmazása során amennyiben azok az Adósra és a Biztosítéknyújtóra vonatkoznak, az **Ügyfél** megnevezést használja

az ÜSZ. Amennyiben valamely rendelkezés kifejezetten az Engedményezőre (is) vonatkozik, az ÜSZ ezt egyértelműen és jól érthetően tudomásra hozza.

- (2) Engedményező, Adós vagy Biztosítéknyújtó lehet minden természetes személy illetve jogi személy vagy jogi személyiség nélküli egyéb szervezet és egyéni vállalkozó.
- (3) Egyezően a Hpt. rendelkezéseivel fogyasztónak minősül a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.

## **2. § A Társaság és az Ügyfél valamint az Engedményező közötti jogviszony tartalmát meghatározó szabályok, okiratok, dokumentumok**

- (1) A Társaság és az Engedményező közötti jogviszony tartalmát és a kapcsolatuk részletszabályait külön szerződés, az ún. **Engedményezési Szerződés** állapítja meg.
- (2) A Társaság és az Adós valamint a Biztosítéknyújtó közötti jogviszony tartalmát az engedményezett követelés alapjául szolgáló kölcsönszerződés, valamint a Társaság mint engedményes vagy új hitelező és az Adós között létrejött további szerződések, megállapodások határozzák meg (a továbbiakban: **Kölcsönszerződés és mellékletei**).
- (3) A jelen Üzletszabályzat irányadó mindazon kérdésekben, amelyeket az adott esetre vonatkozó jogszabály vagy az Engedményezési Szerződés, vagy a Kölcsönszerződés és mellékletei kifejezetten nem rendeznek.
- (4) Az Üzletszabályzat rendelkezései külön kikötés nélkül is alkalmazandók és kötelezőek mind a Társaságra, az Engedményezőre, az Adósra és a Biztosítéknyújtóra. Az Üzletszabályzat rendelkezéseitől, vagy annak meghatározott rendelkezéseitől közös megegyezéssel, írásban lehet eltérni.
- (5) Az Üzletszabályzat rendelkezései a Társaság működésére vonatkozó, valamint a Társaság, az Engedményező, az Adós és a Biztosítéknyújtó között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazzák, az abban foglaltak a Társaság, az Engedményező, az Adós és a Biztosítéknyújtó közötti mindennemű olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amelyek a Társaság követelésvásárlási és követeléskezelési tevékenységéből fakadnak.
- (6) Az Üzletszabályzat által nem szabályozott kérdésekben Magyarország mindenkor hatályos jogszabályainak vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni, így különösen a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), valamint a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) rendelkezéseit.

## **3. § Az Üzletszabályzat nyilvánossága, elfogadása és módosítása**

- (1) Az ÜSZ nyilvános, bárki megtekintheti és megismerheti.
- (2) Az Üzletszabályzatot a Társaság az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben hozzáférhetően rendelkezésre bocsátja.

## **4. § Az üzleti kapcsolatok általános szabályai**

### **4.1. Együttműködés a felek között**

- (1) A Társaság és az Engedményező valamint az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve járnak el.
- (2) A Társaság és az Ügyfél késedelem nélkül kötelesek írásban értesíteni egymást minden, a közöttük lévő üzleti kapcsolat szempontjából jelentős körülményről, tényről. Az egymáshoz intézett, az adott szerződéssel összefüggő kérdésekre - ha az ügy jellegéből, vagy a körülmény, tény jellegéből más nem következik - legkésőbb 15 napon belül válaszolnak.

### **4.2. Értesítés, a kapcsolattartás módja**

- (1) A Társaság az Ügyfél részére szóló értesítéseket, nyilatkozatokat, ajánlatokat és okmányokat az Ügyfél által írásban bejelentett levelezési címre küldi meg.
- (2) A Társaság nem felel azért, ha a megadott cím pontatlansága vagy megváltozása miatt a kézbesítés elhúzódik, vagy eredménytelen lesz.
- (3) A Társaság az Ügyfél részére szóló azon küldeményeket, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény fűződik ajánlottan és tértivevényes postai küldeményként küldi meg. A Társaság az Ügyfél részére szóló egyéb iratot úgy adja fel, hogy a feladást feladójegyzékkel, feladóvényvel, vagy a külön e célból vezetett nyilvántartással igazolja szükség esetén.
- (4) A Társaság által az Ügyfél részére megküldött azon küldemények, melyek kézbesítéséhez (illetve a kézbesítés megkísérléséhez), vagy azok időpontjához jogszabály jogkövetkezményt fűz, illetve amely jogszabályban meghatározott határidő számításának alapjául szolgál, „A postai szolgáltatásokról” szóló 2012. évi CLIX. törvény rendelkezései értelmében hivatalos iratnak minősülnek és a Társaság könyvelt postai küldeményként adja fel. A könyvelt postai küldemény kézbesítésére a hivatkozott Törvény 42.§ (1) bekezdésben foglalt rendelkezések az irányadóak. A küldemény az Ügyfél általi átvétel és tértivevény aláírásának napján minősül kézbesítettnek. Felek kézbesítettnek tekintik az ügyfél által megadott címre feladott ajánlott, tértivevényes küldeményt a küldemény postai szolgáltató általi kézbesítési kísérletének napját követő 5. munkanapon, amennyiben a küldemény „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel kerül visszaküldésre.
- (5) Az Ügyfél a Társaság részére szóló küldeményeket a Társaság hivatalos nevére, és a Társaság székhelyére köteles megküldeni.
- (6) A Társasághoz érkezett küldemények érkezési idejére a Társaság nyilvántartása az irányadó.
- (7) Az Ügyfél a Társaság által használt értesítési csatornákon keresztül tartja a Társasággal a kapcsolatot. Ilyen értesítési csatornának minősülnek különösen a következők: ügyfélfogadási helyiség (személyes kapcsolat), telefon, elektronikus (közvetlen számítógépes e-mail) kapcsolat, postai levelezés.

### **4.3. Okiratok**

- (1) A Társaság bármilyen jog vagy tény fennállását igazoló okirat esetében kérheti 3 azaz három napnál nem régebbi keltezésű eredeti példány rendelkezésre bocsátását.
- (2) A Társaság hatósági igazolványt és hatósági bizonyítványt az abban foglalt érvényességi idő lejártának napjáig fogad el. Érvényességi időt nem tartalmazó hatósági bizonyítványt a Társaság kizárólag 30 napnál nem régebbi keltezéssel fogad el.
- (3) A Társaság kizárólag eredeti vagy közjegyző által hitelesített másolati formájú okiratot fogad el bemutatásra, és bármely okirat esetében kérheti az Ügyfelet az okirat eredeti példányának vagy közjegyzői hiteles másolatának bemutatására.
- (4) Amennyiben az Üzletszabályzat kifejezett eltérően nem rendelkezik, akkor iraton, nyilatkozaton, értesítésen papír alapú okiratot kell érteni.

#### *4.3.1. Belföldön kiállított okiratok*

- (1) A Társaság belföldön kiállított közokiratot korlátozás nélkül elfogad.
- (2) A Társaság teljes bizonyító erejű magánokiratot csak a Pp. 196. § (1) a) –e) pontjaiban meghatározott formában fogad el, azaz akkor, ha
  - a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta
  - b) két tanú az okiraton aláírásával igazolja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét is fel kell tüntetni;
  - c) a kiállító aláírása vagy kézjegye az okiraton közjegyzőileg hitelesítve van;

- d) a gazdálkodó szervezet által üzleti körében kiállított okiratot szabályszerűen aláírták;
- e) az ügyvéd (jogtanácsos) az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a kiállító a nem általa írt okiratot előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el.

### 5.3.2. Külföldön kiállított okiratok

- (3) A Társaság külföldön kiállított okiratot – nemzetközi szerződés eltérő rendelkezés hiányában – kizárólag felülhitelesített vagy Apostille-záradékkal ellátott formában fogad el. Nem magyar nyelven kiállított okirat esetében a Társaság jogosult az Ügyféltől az okiratról készült hiteles fordítást kérni.

## 5. § **Ügyfelek, Engedményező azonosítása, és a képviselők**

(1) A Társaság az üzleti kapcsolat létesítésekor minden esetben elvégzi a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvényben – a továbbiakban: Pmt. - az ügyfél átvilágításhoz szükséges cselekményeket. Ennek keretében azonosítja az Ügyfelet, annak meghatalmazottját, a rendelkezésre jogosultat és a képviselőt, valamint személyazonosságuk igazoló ellenőrzését elvégzi. A Társaság az átvilágított személyek (2) bekezdésben meghatározott adatait köteles rögzíteni.

(2) A Társaság az alábbi adatokat rögzíti a Pmt. szerinti átvilágításkor:

- a) természetes személy esetén
  - családi és utónevét,
  - születési családi és utónevét,
  - állampolgárságát,
  - születési helyét és idejét,
  - anyja születési nevét;
  - lakcímét, ennek hiányában tartózkodási helyét,
  - azonosító okmányának típusát és számát,
- b) jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén
  - nevét, rövidített nevét,
  - székhelyének, külföldi székhelyű vállalkozás esetén - amennyiben ilyennel rendelkezik - magyarországi fióktelepének címét,
  - cégbírósági nyilvántartásban szereplő jogi személy esetén cégjegyzékszámát, egyéb jogi személy esetén a létrejöttéről (nyilvántartásba vételéről, bejegyzéséről) szóló határozat számát vagy nyilvántartási számát,
  - adószámát,
  - főtevékenységét,
  - képviseletére jogosultak nevét és beosztását,
  - kézbesítési megbízottjának az azonosítására alkalmas adatait.

(3) A Társaság kizárólag a Pmt. szabályaiban meghatározott azonosító okmányokat jogosult elfogadni az azonosításhoz.

(4) A Társaság a személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében az (1) bekezdésben meghatározott adatokat tartalmazó és bemutatott okiratról - a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása, a Pmt-ben meghatározott kötelezettségek megfelelő teljesítése, az ügyfél-átvilágítási kötelezettség teljes körű végrehajtása, valamint a felügyeleti tevékenység hatékony ellátása céljából - másolatot készít.

- (5) A természetes személy ügyfél köteles írásbeli nyilatkozatot tenni, ha tényleges tulajdonos nevében vagy érdekében jár el.
- (6) A Társaság az ügyféltől az arra vonatkozó nyilatkozat megtételét is köteles kérni, hogy a tényleges tulajdonos kiemelt közszereplőnek minősül-e. Ha a tényleges tulajdonos kiemelt közszereplő, a nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a Pmt. mely pontja alapján minősül kiemelt közszereplőnek.
- (7) A jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet ügyfél képviselője köteles személyes megjelenéssel írásban nyilatkozni a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet ügyfél tényleges tulajdonosáról. Egyezően a fenti (6) bekezdéssel, a Társaság az ügyféltől az arra vonatkozó nyilatkozat megtételét is köteles kérni, hogy a tényleges tulajdonos kiemelt közszereplőnek minősül-e. Ha a tényleges tulajdonos kiemelt közszereplő, a nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a Pmt. mely pontja alapján minősül kiemelt közszereplőnek.
- (8) Az azonosítás során megadott adatokban, illetve a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásokat az Ügyfél köteles a Társaságnak a tudomásszerzéstől számított öt munkanapon belül bejelenteni.
- (9) A Társaság és az Ügyfelek Pmt. szerinti jogait és kötelezettségeit egyebekben a Társaság Pénzmosási Szabályzata tartalmazza, amelyet a Társaság felett felügyeletet gyakorló Magyar Nemzeti Bank az alapítási és tevékenységi engedély megadásakor jóváhagyott.
- (10) Jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselőjeként a Társaság csak azt a személyt fogadja el, aki az ügyfél létesítő okiratában, valamint nyilvánosan elérhető nyilvántartásban történő rögzítés esetén (gazdasági társaság, egyesület, alapítvány) a nyilvántartásban ekként feltüntetésre kerül és ügyvéd által ellenjegyzett aláírásmintával vagy közjegyző által készített aláírási címpéldánnyal rendelkezik. A Társaság egészen addig a jogi személy illetve jogi személyiséggel nem rendelkező személy képviselőjének tekinti a bejelentett és a fentiek szerint átvilágított személyt, amíg a Társaság által hitelt érdemlő módon, a létesítő okirat módosított, hatályos és eredeti példányával, a nyilvántartásból készült hatályos és eredeti vagy hitelesített okirattal és megfelelő aláírásmintával vagy aláírási címpéldánnyal rendelkező újabb képviselő nem került azonosításra.

## **6. § A banktitok és az üzleti titok kezelésének szabályai**

- (1) Banktitok minden, az Ügyfélről és az Engedményezőről a Társaság rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az Ügyfél illetve az Engedményező személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira és a Társasággal kötött szerződéseire vonatkozik, illetve amelyet vonatkozó jogszabályi rendelkezések azzá minősítenek.
- (2) Üzleti titok az Ügyfél illetve az Engedményező gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, adat, információ, megoldás, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása az Ügyfél illetve az Engedményező jogszerű pénzügyi, gazdasági és piaci érdekeit sérti vagy veszélyezteti, és amelynek titokban maradásához az Ügyfélnek érdeke fűződik, és amely célból az Ügyfél szükséges intézkedéseket megtette.
- (3) A Társaság a banktitoknak és az üzleti titoknak minősülő információt köteles időbeli korlátozás nélkül megtartani.
- (4) Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha:
- a) az Ügyfél illetve az Engedményező, illetve törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitok kört pontosan megjelölve közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri vagy erre felhatalmazást ad,
  - b) a Hpt. vonatkozó rendelkezései a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést adnak,
  - c) a Társaság érdeke ezt az Ügyféllel szembeni fennálló követelése eladásához, vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

(5) A banktitok és üzleti titok megtartási kötelezettség a Társaság valamennyi alkalmazottjával, és a Társasággal megbízási szerződés keretében együttműködő szervezettel és azok nevében eljáró személyekkel szemben, időbeli korlátozás nélkül fennáll.

(6) A Társaság a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok, és különösen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Hpt. vonatkozó rendelkezései szerint, az Ügyfélnek illetve az Engedményezőnek a Társasághoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes-és hiteladatait nyilvántartja, kezeli, feldolgozza. Ezeket az adatokat a Társaság kizárólag kockázatelemzési és mérséklési célokra, továbbá az Ügyféllel illetve Engedményezővel történő elszámolás céljából, valamint a szerződésben az Ügyfél illetve Engedményező részéről felmerülő kötelezettségek és jogosultságok igazolására, valamint a követelések érvényesítésére használja fel.

(7) A Társaság tájékoztatja az Ügyfelet illetve az Engedményezőt, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését, jogsérelem esetén bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat. A Társaság tájékoztatja az Ügyfelet illetve az Engedményezőt továbbá arról, hogy adatai kezelése jogszabályi felhatalmazáson, illetőleg az Ügyfélnek illetve az Engedményezőnek a 2011. évi CXII. törvényben, a Hpt-ben és a Ptk-ban meghatározottak szerinti személyes hozzájárulásán alapul.

(8) Az Ügyfélnek illetve az Engedményezőnek joga van megismernie minden olyan adatot, melyet a Társaság vele kapcsolatban kezel, nyilvántart, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére a Társaság minden, az Ügyfél illetve az Engedményező személyére és szerződéseire vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított adatot, írásban közöl az Ügyféllel illetve az Engedményezővel.

(9) A Társaság által megbízott harmadik személyek részére az általuk végzett tevékenységgel kapcsolatban szükséges Adósra és Biztosítéknyújtóra vonatkozó adatok és információk a banktitok sérelme nélkül átadhatók.

## **7. §. Kamatok, díjak, költségek**

(1) Az Engedményezési szerződéssel létrejövő követelésvásárlás viszonylatában felmerülő vételár, esetleges kamatok, díjak és költségek részletes szabályait a jelen ÜSZ Negyedik rész "A követelésvásárlásra vonatkozó Általános Szerződéses Feltételek" 3. §-a tartalmazza.

(2) A megvásárolt követelés adósával szemben a Társaság által alkalmazott kamatok, költségek és díjakra vonatkozó rendelkezéseket jelen ÜSZ Harmadik rész „A követeléskezeléshez kapcsolódó speciális szabályok” 20.§-a tartalmazza.

## **8. §. A Társaság felelőssége**

(1) A Társaság tevékenysége során mindenkor a tőle elvárható gondossággal, valamint a Hpt., illetve a pénzügyi szolgáltatási tevékenységre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően jár el. Az Ügyfél illetve az Engedményező bízhat abban, hogy a Társaság működése során megfelel az óvatos, körültekintő és megbízható (együttesen prudens) működés követelményeinek.

(2) A Társaság megtéríti az Ügyfélnek illetve az Engedményezőnek mindazt, az Ügyfél illetve az Engedményező által bizonyított közvetlen anyagi kárt, amelyet súlyos gondatlanságával számukra okozott. Az Ügyfél, illetve az Engedményező haladéktalanul köteles a kárenyhítés érdekében eljárni, illetve az őt ért kárról és az enyhítése érdekében tett lépéseiről a Társaságot értesíteni. Az Ügyfél illetve az Engedményező köteles bekövetkezett kárát a Társaságnak bizonyítani. A Társaság haladéktalanul tárgyalást kezdeményez a kár elismerésének, illetve összegének meghatározása céljából.

(3) A Társaság nem felel az olyan károkért, amelyek a Társaságon kívül álló és el nem hárítható okból – így különösen természeti katasztrófa, jogszabályi vagy hatósági rendelkezés, szükséges hatósági vagy bármilyen egyéb felhatalmazás, engedély megtagadása vagy késedelmes megadása, illetve hiánya folytán - következtek be.

- (4) A Társaság felelőssége a kiszervezett tevékenységet ellátó harmadik személyekért az alábbiak szerint alakul.
- (5) A Társaság a kiszervezett tevékenységet ellátó személlyel csak az adatvédelmi szabályok megtartása és biztosítása, valamint az összeférhetlenségi szabályok megtartása mellett köt szerződést. A kiszervezett tevékenységet ellátó személy minden esetben megfelel a jogszabályokban előírt személyi-, tárgyi-, és biztonsági feltételeknek. A kiszervezés tényét, valamint a kiszervezett tevékenységet ellátó személy nevét, székhelyét, valamint a kiszervezés időtartamát a Társaság a Magyar Nemzeti Bank mint felügyeleti hatóság számára a szerződéskötést követő két napon belül bejelenti.
- (6) A kiszervezett tevékenységet végző tevékenységét a Társaság, a Társaság belső ellenőre, könyvvizsgálója, valamint az MNB jogosult ellenőrizni. A Társaság felelős azért, hogy a kiszervezett tevékenységet végző a tevékenységet a jogszabályi előírások betartásával és a tőle elvárható gondossággal végezze. A Társaság haladéktalanul jelenti az MNB részére, amennyiben a kiszervezett tevékenység végzése jogszabályba vagy a közte és a kiszervezett tevékenységet végző közötti szerződésbe ütközik.
- (7) Ha a kiszervezett tevékenységet végző által a jogszabályok megsértésével, illetve gondatlanul végzett tevékenység miatt az Ügyfelet közvetlenül és bizonyíthatóan kár éri, a Társaság az Ügyfél kárát megtéríti. Mentesül a Társaság a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kiszervezett tevékenységet ellátó személy kiválasztása, ellenőrzése és utasításokkal való ellátása során úgy járt el, ahogy az tőle elvárható.
- (8) A Társaság felel a vele megbízási vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért.
- (9) A Társaság a pénzügyi szolgáltatásainak ellenőrzését és jogszerűségének vizsgálatát szakmai tapasztalattal rendelkező, megbízott belső ellenőr és a könyvvizsgáló bevonásával végzi.
- (10) A Társaság megbízott ügyvédek és külső jogi szakértőket vesz igénybe a tevékenysége során.
- (11) A Társaság a problémás, illetve nem szerződésszerűen teljesítő Adóssal illetve Biztosítéknyújtóval szembeni biztosíték-érvényesítési, végrehajtási, illetve egyéb eljárási cselekmények lebonyolításánál külső szakértők és partnerek bevonásának lehetőségét fenntartja.
- (12) A Társaság a könyvelési és az informatikai feladatok ellátását kiszervezi. A kiszervezett tevékenységet ellátó szervezetek neve és székhelye az Üzletszabályzat mellékletében található.

## HARMADIK RÉSZ

### A követeléskezeléshez kapcsolódó speciális szabályok

#### 9. § A követeléskezelés alapelvei

- (1) A Társaság maradéktalanul figyelembe vette az MNB **2/2019. (II.13.) sz. Ajánlását** (a továbbiakban: **Ajánlás**), amely a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenység vonatkozásában fogalmaz meg elvárásokat a követeléskezelési tevékenységet folytató pénzügyi szervezetekkel és a megbízásuk alapján eljáró személyekkel szemben.
- (2) Az Üzletszabályzat jelen része az MNB hivatkozott ajánlásának megfelelően, és a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: **Fttv.**) rendelkezéseinek, illetve vezérlő elveinek figyelembe vételével rögzíti a Társaság és a megbízása alapján eljáró személyek eljárását, jogait és kötelezettségeit a követeléskezelés és a behajtással kapcsolatos tevékenység során. Erre tekintettel, az ÜSZ az alábbi elvárásokat rögzíti a követeléskezelés és behajtási tevékenység során tanúsított magatartással kapcsolatban:
- a Társaság és a megbízásuk alapján eljáró személyek ésszerűen elvárható szakmai ismeretek alapján folytatják tevékenységüket,
  - a tisztességesség és jóhiszeműség követelményeinek megfelelően járnak el,



- a fogyasztó megalapozott döntését elősegítendő megfelelő mélységű és minőségű információt nyújtanak a fogyasztó számára,
- tilos a tisztességtelen, az agresszív, a megtévesztő és az Fttv. mellékletében felsorolt, tisztességtelennek minősített gyakorlatok folytatása, ezen keresztül a fogyasztói magatartás torzítása.

(3) Az ÜSZ jelen Részében használt fogalmak alatt az alábbiakat kell érteni:

**Adós:** a fizetési késedelemmel rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes, és zálogkötelezett értendő.

**Fizetési késedelem:** a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó – a szerződés felmondásának bekövetkezésétől független - teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése.

**Áthidaló megoldás:** minden olyan, a követeléskezelő által kínált konstrukció, amelynek a célja az adós fizetési képességének helyreállítása és a kölcsönszerződés felmondásának megelőzése, vagy a szerződés felmondását követően a tartozás teljesítése.

**Igazolható mód:** annak igazolása, hogy a küldeményt a követeléskezelő kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

**Követeléskezelő(k):** a Társaság alkalmazásában vagy megbízásában álló, a követeléskezelés és behajtásban közreműködő személyek.

## 10. § Az Adóssal történő kapcsolatfelvétel rendje

(1) A Társaság mint Engedményes és a követelés értékesítője, azaz az Engedményező az engedményezett Követelések kötelezettjeinek, kezeseknek címzett, az engedményezés tényéről szóló, és mind az Engedményező, mind az Engedményes személyét is meghatározó, valamint a Ptk. 6:198.§ (1) bekezdés szerint teljesítési utasítást tartalmazó engedményezési okiratot, ún. „Engedményezési értesítő és teljesítési utasítás”-t a követelés vételárának Engedményes általi megfizetését követően közösen elkészítenek és mind a ketten aláírják.

(2) A Társaság mint Engedményes az engedményezett Követelések adós(ai)t, az engedményezésről az engedményezési szerződés megkötését követő 15 banki munkanapon belül, tértivevényes küldeményben, a fenti (1) bekezdésben meghatározott „Engedményezési értesítő és teljesítési utasítás” megküldésével értesíti.

(3) Az Engedményezési értesítő és teljesítési utasítás az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Engedményező neve, a tartozás jogcíme, az Engedményesnek, azaz a Társaságnak mint a tartozás új jogosultjának neve, címe, a Társaság elérhetőségének megjelölése, melyen az adós fel tudja venni a kapcsolatot a Társasággal, valamint az ügyfélfogadás ideje;
- b) lejárt tartozás bontása a megadott értéknapra az alábbiak szerint:
  - lejárt tőketartozás összege
  - lejárt kamattartozás összege
  - késedelmi kamat összege
  - díjak, költségek összege
- c) teljes fennálló tartozás összege (lejárt és nem lejárt bontásban) az adott értéknapra;
- d) a rendelkezésre álló áthidaló lehetőségekről szóló tájékoztató vagy a Társaság honlapjának a linkje, amelyen erről tájékozódni lehet;
- e) a teljesítés módja;

- f) az a tény, hogy az „Engedményezési értesítő és teljesítési utasítás” átvételét követően az adós csak és kizárólag a Társaságnak mint Engedményesnek teljesíthet;
  - g) tájékoztatást, hogy amennyiben a tartozás átstrukturálására tart igényt az adós, ebből a célból a Társaságot fel kell keresnie;
  - h) a nemfizetés jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatást;
  - i) a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatót vagy a Társaság honlapjának a linkjét;
  - j) az Engedményező és az Engedményes azaz a Társaság cégszerű aláírását.
- (4) A követelés behajtására a Társaság a saját részére jogosult.
- (5) Az Adós a követelést vitathatja. A követelés vitatása esetén az (1) bekezdés szerinti tájékoztató levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a Társaságnál. A panaszhoz az alátámasztó dokumentumokat csatolni kell.
- (6) A panasz megválaszolásáig a Társaság vagy a megbízása alapján eljáró követeléskezelő nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).
- (7) A Társaság az adós részére szóló azon küldeményeket, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény fűződik ajánlottan és tértivevényes postai küldeményként küldi meg. A Társaság az adós részére szóló egyéb iratot úgy adja fel, hogy a feladást feladójegyzékkel, feladóvényvel, vagy a külön e célból vezetett nyilvántartással igazolja szükség esetén.
- (8) A Társaság által az adós részére megküldött azon küldemények, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény fűződik, „A postai szolgáltatásokról” szóló 2012. évi CLXIX. törvény rendelkezései értelmében hivatalos iratnak minősülnek. A küldemény az Ügyfél általi átvétel és tértivevény aláírásának napján minősül kézbesítettnek. Felek kézbesítettnek tekintik az ügyfél által megadott címre feladott ajánlott, tértivevényes küldeményt a küldemény postai szolgáltató általi kézbesítési kísérletének napját követő 5. munkanapon, amennyiben a küldemény „nem kereste” vagy „az átvételt megtagadta” jelzéssel kerül visszaküldésre.
- (9) Az Adós a Társaság részére szóló küldeményeket a Társaság erre a célra megjelölt szervezeti egysége nevére, és a Társaság címére köteles megküldeni.
- (10) A Társasághoz érkezett küldemények érkezési idejére a Társaság nyilvántartása az irányadó.

### **11. § Az Adóssal történő kapcsolattartás elvei**

- (1) A Társaság és a követeléskezelők, az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesznek annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.
- (2) A Társaság ügyintézői illetve a követeléskezelők telefonon, elektronikus levélben és személyesen tartják a kapcsolatot az adóssal.
- (3) A Társaság valamennyi telefonos megkeresésről hangfelvételt készít amit az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) szabályai szerint, a követelések jogi úton való érvényesíthetősége idejéig, mint célhoz kötött adatokat megőriz. A hangfelvétel visszahallgatható az Ügyfél kérésére annak megőrzési ideje lejártáig. Amennyiben a Társaság és az Ügyfél közötti követeléskezelési kapcsolat az Adós teljesítésével lezárul, a hangfelvétel megsemmisítésre kerül.
- (4) A követeléskezelők úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.
- (5) A Társaság és a követeléskezelők hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményeznek kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől csak abban az esetben térnek el, ha

azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően, hangfelvétellel vagy írásban dokumentálni kell. Az adós méltányolható kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

(6) A követeléskezelők legfeljebb heti három alkalommal lépnek kapcsolatba az adóssal. Kapcsolatba lépés alatt kell érteni a követeléskezelő által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében). Amennyiben a Társaság több követeléskezelő részére ad megbízást a követelés behajtásával kapcsolatban, úgy ezzel egyidejűleg biztosítja, hogy a követeléskezelőkre együttesen érvényesüljenek a jelen ajánlások.

(7) A követeléskezelők az adóssal történő kapcsolatba lépéskor minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst.

(8) Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat és a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az adóst és a követelést, valamint röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője minden esetben átadja az adós részére:

- a) a megbízólevelét, amelyből jól kitérni a Társaság neve és székhelye, valamint az adóssal szembeni követelés azonosítható, és jól látható rajta a Társaság képviselőjében eljáró személy aláírása és a Társaság pecsétje;
- b) bármely fényképes hatósági igazolványát, amely alapján személye beazonosítható;
- c) a névjegykártyáját, amely pontosan tartalmazza a Társaság nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az ügyben eljáró ügyintéző nevét.

(9) Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

(10) A Társaság védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi formákat. Amennyiben a követeléskezelő adóst munkahelyén keresi fel, mindig lehetőséget ad arra, hogy diszkrét körülmények között, a többi munkavállalótól elkülönülten, nyugodt körülmények között tárgyaljon az adóssal.

(11) A Társaság és a követeléskezelők az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

(12) Társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségében megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából. Az ügyintéző a késedelmes adósok részére információt ad a követelés aktuális összegéről, annak értesítő levelekben - előírtak szerint - szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadja a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintéző(k) elérhetőségét.

(13) A Társaság a honlapján folyamatosan bárki számára elérhetővé teszi az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokat, valamint a Követelésvásárlási és követeléskezelési Üzletszabályzatot.

(14) A Társaság továbbá az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és honlapján folyamatosan, bárki számára elérhetővé teszi az alábbi információkat:

- a) teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és dátumát;
- b) a követelés érvényesítésével kapcsolatos, a követeléskezelő által a fogyasztó részére alkalmazott költségeket és díjakat;

- c) a kamat- és díjszámítás módját;
- d) az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokat;
- e) ügyfél-tájékoztatás szabályait;
- f) a követeléskezelő által kínált áthidaló lehetőségeket, részletfizetési lehetőségeket;
- g) a nemfizetés következményeit;
- h) a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályokat
- i) a végrehajtási eljárás költségeit, a jogszabályokban meghatározott minimális vételi árákról szóló tájékoztatót;
- j) panaszkezelési szabályzatát.

## **12. § Tájékoztatás áthidaló megoldásokról**

(1) A Társaság tájékoztatja az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről.

(2) A Társaság által alkalmazott áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről szóló tájékoztatásból az adósok teljes körűen megismerhetik a rendelkezésükre álló állami és intézményi konstrukciók feltételeit (pl. Nemzeti Eszközkezelő Zrt.) és a belőlük származó kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudják azt mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességüknek megfelel-e valamelyik kínált megoldás.

(3) A Társaság az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően tájékoztatja az adóst arról, hogy megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek.

(4) A Társaság az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően tájékoztatja az adóst arról, hogy megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek.

## **13. § A Társaság által alkalmazott áthidaló megoldásokra vonatkozó elvek**

(1) A Társaság a tisztességes és együttműködő magatartás alapelveinek megfelelően, az ingatlanon alapított, jelzálog fedezetű, még nem felmondott hitelek megvásárlása esetében, az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit és saját belső, az MNB által jóváhagyott szabályzatait figyelembe véve megvizsgálja annak lehetőségét, hogy van-e lehetőség az alábbi áthidaló megoldások, vagy azok kombinációjának alkalmazására:

- a) fizetéskönnyítő megoldás: például futamidő hosszabbítás, mérsékelt törlesztőrészlet átmeneti fizetése, tőkefizetésre történő türelmi idő (tőkeamoratórium);
- b) szerződésmódosítás aképpen, hogy a követelés vásárlásának időpontját követően a Társaság nem számít fel további kamatot (alapkamatot és késedelmi kamatot)
- c) egyösszegű megváltás a követelés egy részének elengedése mellett;
- d) állam által kínált áthidaló programokban való részvétel.

(2) A felmondott, jelzáloggal fedezett hitelszerződésekből származó követelések érvényesítésére irányuló bírósági eljárások és bíróságon kívüli nem peres eljárások megindítása előtt a Társaság megvizsgálja a fenti (1) bekezdésben meghatározott áthidaló megoldások alkalmazását.

(3) A Társaság tájékoztatja az adóst az elérhető állami áthidaló programról.

(4) Az áthidaló megoldással kapcsolatos tájékoztatás során az alábbi információkat bocsátja az Adós rendelkezésére:

- a) tartozás megállapodás szerinti összege;

- b) megállapodásban szereplő áthidaló megoldás bemutatása a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. CLXII. törvény 17. §-ában meghatározott törlesztési táblázatnak megfelelően;
- c) megállapodás létrejöttéhez kapcsolódó díjak és költségek;
- d) milyen következményekkel jár, ha az adós nem teljesíti a megállapodást.

(5) A Társaság azon együttműködő adósok részére, akiknek fizetőképessége, pénzügyi teljesítő képessége az adós által szolgáltatott információk alapján megállapítható, törekszik pozitív döntést hozni az áthidaló megoldás alkalmazásáról, a hitel átstrukturálásáról. Együttműködő adósnak minősül jelen pont vonatkozásában különösen, aki az áthidaló megoldásokhoz, vagy részletfizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat megjelölt határidőre és pontosan megadja.

(6) A Társaság, amennyiben az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságát vizsgálja, az adós együttműködésével végzik el az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérését. A felmérés célja annak biztosítása, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében születessen megfelelő döntés az adott helyzetben alkalmazható megoldásról.

(7) A Társaság az áthidaló megoldásról szóló döntést az adós fizetőképességének vizsgálata alapján, az ügyfélminősítési szabályzata alapján végzi.

(8) A Társaság az ügyfélminősítést, ügyletminősítést és kockázatvállalását rendező belső szabályzatai alapján határozza meg, hogy az adós fizetőképessége megállapításánál melyek a figyelembe vehető jövedelmi tételek és milyen módon lehet azokat igazolni, valamint a benyújtandó igazolások meghatározását, és a nyilatkozatok tartalmát. Abban az esetben, ha az adós elmulasztja benyújtani a fenti igazolásokat a megadott határidőre, akkor a Társaság a rendelkezésére álló információk szerint dönt.

(9) A Társaság az alábbi adatokat jogosult megkérni az adóstól ahhoz, hogy az áthidaló megoldásokról döntést tudjon hozni:

- a) rendszeres havi jövedelme vagy egyéb bevétele;
- b) megtakarításai összege és módja;
- c) eltartottak száma;
- d) állami családtámogatási formák módja és összege;
- e) házastárs, adóstárs jövedelmi és vagyoni viszonyai;
- f) bevonható biztosítékok köre;
- g) hatályos kölcsönszerződései és azok feltételei;
- h) valamint mindazon adat, amelyek a Társaság belső szabályzatai alapján az Adós minősítéséhez, a fedezetek értékeléséhez szükséges.

(10) A Társaság az adós számára megfelelő időt biztosít a kért adatok szolgáltatására, figyelembe véve az azok beszerzéséhez általában szükséges időt.

(11) Ha nem lehetséges átstrukturálni egy ingatlannal fedezett jelzáloghitel-szerződést, akkor a Társaság legkésőbb az ingatlanfedezet értékesítésére irányuló bírósági végrehajtási eljárás megindítása előtt írásban tájékoztatja az adóst arról, hogy lehetősége van önállóan vagy a pénzügyi intézménnyel közösen értékesíteni az ingatlant.

(12) Az önálló vagy közös értékesítésről szóló tájékoztatásban a Társaság bemutatja a közös értékesítéssel járó előnyöket, hátrányokat valamint a feltételeket.

(13) A Társaság az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően beszerzett, az adós fizetőképességének megállapításához szükséges adatokat a tartozás kiegyenlítése, vagy a követelés továbbértékesítése, azaz a Társaság és az Adós közötti kapcsolat megszűnésével visszaállíthatatlanul törli.

#### **14. § Az Adós tájékoztatása**

(1) A Társaság az adós részére rendszeres tájékoztatást biztosít a fizetési késedelem fennállása során, az alábbi értesítő leveleken keresztül:

- a) késedelembe esést követő első értesítő levél
- b) felmondás előtti és felmondást követő értesítő levél
- c) rendszeres értesítő levél
- d) követelés átruházásáról, megbízás alapján történő követeléskezelésről szóló értesítő levél

(2) Az adós kérésére a Társaság a kéréstől számított 15 napon belül tájékoztatást ad a követeléskezelés állásáról, a várható lépéseiről, és a fennálló követelésről és annak összetételéről.

(3) Az adós külön kérése esetén – előzetes írásbeli hozzájárulása alapján - a Társaság elektronikus levélben is megküldi az értesítő leveleket.

### **15. § A késedelembe esést követő első értesítő levél**

(1) Abban az esetben, ha az adós fizetési késedelembe esik, a késedelem kezdetétől számított 30 napon belül a Társaság megküldi számára az első értesítő levelet az alábbi tartalommal:

- a) a tartozás jogcíme, a Társaságnak mint a tartozás jogosultjának neve, címe, elérhetőségének megjelölése, melyen az adós fel tudja venni a kapcsolatot a Társasággal, valamint az ügyfélfogadás ideje;
- b) lejárt tartozás bontása a megadott értéknapi az alábbiak szerint:
  - lejárt tőketartozás összege
  - lejárt kamattartozás összege
  - késedelmi kamat összege
  - díjak, költségek összege
- c) teljes fennálló tartozás összege (lejárt és nem lejárt bontásban) az adott értéknapi;
- d) a késedelembe esés időpontja;
- e) késedelmi kamat számszerű mértéke, és információ arra vonatkozóan, hogy hol lehet tájékozódni annak aktuális értékéről;
- f) figyelemfelhívás arra, hogy :
  - amennyiben továbbra sem fizet, a kamatteher folyamatosan növekedni fog és
  - a hátralék kiegyenlítése nem azt jelenti, hogy nem kell megfizetnie az esedékes törlesztő részletet;
- g) a rendelkezésre álló áthidaló lehetőségekről szóló tájékoztató vagy a Társaság honlapjának a linkjét, amelyen erről tájékozódni lehet;
- h) a nemfizetés jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatást;
- i) az MNB által készített és közzétett fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatóját és annak elérhetőségét<sup>1</sup>;
- j) a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályokat;
- k) valamennyi, az intézmény által felszámított, a késedelemmel kapcsolatos és az ügyfelet potenciálisan terhelő díj és költség részletes felsorolását;
- l) a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatót vagy a Társaság honlapjának a linkjét.

<sup>1</sup> <https://www.mnb.hu/letoltes/fizetesi-nehezsegek-1.pdf>

- (2) Az értesítés melléklete az MNB által készített fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztató. Azon adósok részére, akik rendezik az elmaradásukat, de egy éven belül ismételen késedelembe esnek, a Társaság nem küldi meg újra a mintatájékoztatót.
- (3) Az első értesítő levelet a Társaság nem küldi meg a zálogkötelezettek és a kezesnek.

#### **16. § A felmondás előtti értesítő levél**

- (1) A Társaság a kölcsönszerződés, átstrukturált hitel, áthidaló megoldás felmondása előtt értesítő levelet küld az adósnak az alábbi tartalommal:
- a) teljes fennálló és a lejárt tartozás összege;
  - b) a fizetendő kamat és késedelmi kamat mértéke;
  - c) a nemfizetés esetén növekvő kamatteher és a tartozás rendezésének elmaradása esetén a várható jogkövetkezmények;
  - d) annak az időpontnak a pontos megjelölése, ameddig az adós a felmondás jogkövetkezményei nélkül teljesíthet;
  - e) figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy az adós kérése esetén tételes tájékoztatás kapható a fizetési késedelem fennállása alatti befizetésekről, felszámított díjakról és költségekről, valamint az esedékessé váló törlesztőrészekről, amely alapján követhető a követelés alakulása;
  - f) jelzáloghitel-szerződések esetén tájékoztatás arról, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor a fogyasztónak további fizetési kötelezettsége áll fenn;
  - g) a végrehajtási eljárás költségeiről, és a minimális ingatlan értékesítési értékekről/arányokról;
  - h) a nemfizetés következményeiről szóló tájékoztató honlap linkje;
  - i) további, követeléskezeléssel kapcsolatos költségek felmerülésének lehetősége;
  - j) az MNB felmondásról szóló mintatájékoztatója.

(2) Az MNB "Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt" c. mintatájékoztatója az értesítés mellékletét képezi<sup>2</sup>.

(3) A Társaság a felmondás előtti értesítőlevél megküldésével a levél kézhezvételétől számított 15 napos időtartamot ad az adós számára a követelés jogkövetkezmények nélküli teljesítésre.

#### **17. § Rendszeres tájékoztató levél**

- (1) Jelzálog alapú hitelekből vagy pénzügyi lízingszerződésből származó követelések esetén a Társaság rendszeres értesítő levelet küld az adósnak a fizetési késedelem fennállása alatt. A rendszeres értesítő leveleket a Társaság a fizetési késedelem kezdetétől számítva a szerződés felmondásáig félévente küldi meg az adós részére. A szerződés felmondását követően az értesítő levél évente kerül megküldésre.
- (2) Egyéb követelések esetén a Társaság évente egy alkalommal küld értesítő levelet az adósnak a fizetési késedelem kezdetétől.
- (3) A Társaság a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésétől/abba történő becsatlakozástól kezdve, annak lezárásáig évente egyszer tájékoztatja az ügyfelet.
- (4) A végrehajtási eljárás tartalma alatt megküldött tájékoztatás a végrehajtási eljárás során felmerült költségeket nem tartalmazza, arra a végrehajtó tud pontos tájékoztatást adni.
- (5) A rendszeres tájékoztató levél az alábbi tartalommal kerül megküldésre:

---

<sup>2</sup> <https://www.mnb.hu/letoltes/hitelszerzodes-felmondas.pdf>

- a) a tartozás jogcíme, a tartozás jogosultjának neve, címe, a Társaság elérhetőségének megjelölése, melyen az adós fel tudja venni a kapcsolatot a Társasággal, valamint az ügyfélfogadás ideje;
- b) lejárt tartozás bontása a megadott értéknapra az alábbiak szerint:
  - lejárt tőketartozás összege
  - lejárt kamattartozás összege
  - késedelmi kamat összege
  - díjak, költségek összege
- c) teljes fennálló tartozás összege (lejárt és nem lejárt bontásban) az adott értéknapra;
- d) a késedelembe esés időpontja;
- e) késedelmi kamat számszerű mértéke, és információ arra vonatkozóan, hogy hol lehet tájékozódni annak aktuális értékéről;
- f) figyelemfelhívás arra, hogy :
  - amennyiben továbbra sem fizet, a kamatteher folyamatosan növekedni fog és
  - a hátralék kiegyenlítése nem azt jelenti, hogy nem kell megfizetnie az esedékes törlesztő részletet;
- g) Jelzáloghitel-szerződések esetén arra vonatkozó figyelemfelhívás, hogy nemfizetés esetén elveszítheti a zálogtárgyat;
- h) a követeléskezelés menetéről szóló tájékoztató honlap linkje.

#### **18. § Az Adósokkal történő elszámolás elvei**

- (1) A Társaság az Adós által megfizetett összegeket először a költségre, azután késedelmi kamattartozásra, majd az ügyleti kamattartozásra, végül a tőketartozásra számolja el.
- (2) Ha a Társaságnak az Adóssal szemben több Követelése áll fenn, és a Kötelezett által fizetett összeg nem fedezi az Adós valamennyi tartozását, azt a Társaság az Adós rendelkezése szerint, ennek hiányában arra a tartozásra számolja el, amelyre azt az Adós feltehetően szánta.
- (3) Ha az Adós nem rendelkezett és az Adós szándéka sem ismerhető fel, a Társaság a befizetett összeget először a régebben lejárt, azonos lejárat esetén a Kötelezettre terhesebb, egyenlő mértékben terhes tartozások közül pedig a kevésbé biztosított Követelésre számolja el.
- (4) A fenti pontban foglalt rendelkezések megfelelően irányadók a biztosítékok érvényesítése során befolyó összegek elszámolására is.
- (5) A Társaság az Adóssal szemben a Követelés érvényesítésével összefüggésben felmerült költségeket jogosult felszámítani.
- (6) A Társaság a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást adnak ki a tartozás rendezéséről az adós részére.
- (7) Az igazolásban tájékoztatja az adóst tartozása összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradvány összegéről. Tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni. A határidőt végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani.
- (8) Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében amennyiben a követelés fedezetének érvényesítése megtörtént, és az nem fedezte az adós kötelezettségeit, akkor a fennmaradó tartozás összegéről az ügyfelet – a végrehajtó elszámolásától számított 30 napon belül kell tájékoztatni.



(9) Amennyiben az adóst maradványösszeg illeti meg, azt a Társaság az adós részére 5 napon belül visszafizeti. A Társaság, amennyiben az adós egyéb tartozását is kezeli, felhívja az adóst nyilatkozattételre annak érdekében, hogy a maradványösszeget az adós eredeti rendelkezésétől eltérően az egyéb követelés részbeni vagy egészében történő törlesztésére használja fel.

## **19. § A Társaság követeléskezelési tevékenységgel kapcsolatos nyilvántartása(i)**

(1) A Társaság a követeléskezelés során végzett követeléskezelési tevékenységről, cselekményekről, adatokról nyilvántartást vezet, melyhez az MNB által jóváhagyott követelésvásárlási és követeléskezelési szoftvert használja.

(2) A nyilvántartásban a Társaság visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatát, és az MNB 14/2012. Ajánlásnak történő, és a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfelelését.

(3) A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a fizetési késedelemmel vagy lejárt követeléssel rendelkező ügyfeleket, az azokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az ügyfelekkel szembeni követeléseket és azok összegszerűségét;
- b) az adóssal történő, a Társaság által kezdeményezett valamennyi kapcsolatfelvétel módját és időpontját;
- c) az adóssal folytatott telefonbeszélgetések időpontját, amely beszélgetések visszahallgathatóak, továbbá a számára küldött leveleket és szöveges üzeneteket, valamint az adós írásos nyilatkozatait visszakereshető formában;
- d) az adósokkal történő bármely kapcsolatfelvétel időpontját (levél megküldésének időpontját, telefonbeszélgetés, személyes találkozó időpontját);
- e) jelzáloghitelek esetében az áthidaló megoldás, részletfizetési megállapodás alkalmazhatóságának vizsgálatára vonatkozó dokumentációt;
- f) a felajánlott és megállapodott áthidaló konstrukciót;
- g) az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatáról készült dokumentációt, az adós által megadott jövedelmi, vagyoni adatokat;
- h) az adós nyilatkozatát az adatkezeléshez való hozzájáruláshoz.

(4) A nyilvántartásban szereplő adatokat a Társaság - figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és az adós felhatalmazását - az adatok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg a szükséges felhatalmazás megléte esetén.

## **20. § Kamatok, díjak, költségek**

(1) Az Adós a Társaság, vagy a megbízás teljesítése során az annak érdekében igénybevett közreműködők által nyújtott szolgáltatásokért kamatot, költséget illetve díjat fizet.

(2) A Társaság által alkalmazott kamatok, díjak és költségek mértékét, esedékességét, számításának módját a jelen Üzletszabályzat mellékletét képező Kondíciós Lista tartalmazza.

(3) A Társaság felhívja a figyelmet, hogy az Adóssal szemben alkalmazott kamatkondíciókat az alábbiak határozzák meg:

- a) a megvásárolt Követelésre –ha csak a jövőben válik esedékessé – az Adós által fizetendő kamatokra, díjakra, költségekre a Követelés alapjául szolgáló alapszerződés rendelkezései irányadóak;
- b) a megvásárolt és már lejárt Követelésre, amennyiben áthidaló megoldásra nincs lehetőség és a követelés nem került átstrukturálásra– az Adós által fizetendő kamatokra, díjakra, költségekre szintén a Követelés alapjául szolgáló alapszerződés rendelkezései irányadóak;

- c) a megvásárolt és már lejárt Követelésre, amennyiben áthidaló megoldás alkalmazására került sor és/vagy a követelés átstrukturálásra került – az Adós által fizetendő kamatokra, díjakra, költségekre a Társaság és az Adós között létrejött Kölcsönnyújtási szerződésben meghatározott, és a Társaság Kölcsönnyújtási Üzletszabályzatához kapcsolódó kondíciós lista szerint rendelkezések és mértékek irányadóak;
- d) a Társaság Cenzúra Bizottságának döntése alapján, a Társaság belső szabályzatai alapján hozott döntéseknek megfelelően, az átstrukturált hitelek esetében a kamatfeltétel egyedileg is megállapításra kerülhet.

(4) A követeléskezelés során felmerülő költségek - különösen az esetleges hatósági eljárás költségei, közjegyzői eljárás költségei és díja, az értékbécselés költségei, az ügyvédi költség, a földhivatali eljárás díja, TAKARNET rendszerből lekért tulajdoni lapok költsége, végrehajtói költségek, felszámolási eljárás költségei - az Adóst terhelik.

(5) A Társaság részére járó törlesztőrészek - ide értve különösen a tőketörlesztés, a kamatok, a késedelmi kamatok összegét, valamint a fizetendő díjakat, költségeket - megfizetése az alábbiak szerint történhet:

- a) az Ügyfél számlájára adott csoportos beszedési megbízás útján;
- b) a Magyar Posta Zrt. által teljesített készpénzátutalási megbízáson keresztül („sárga csekk”)
- c) a Társaság pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett számlájára történő befizetéssel vagy átutalással.

(6) Az Adós által a Társaság részére fizetendő kamatokat naptári napokra a következő képlet alapján kell számítani:

$$\text{kamat} = \frac{\text{tőke összege} \times \text{kamatláb \% -ban} \times \text{naptári napok száma}}{36\,000}$$

(7) Amennyiben a felek a fenti kamatszámításoktól eltérő kamatszámítást alkalmaznak, arról az egyedi szerződések rendelkeznek.

(8) Kamatnapok alatt azokat a naptári napokat kell érteni, amelyek alatt az ügyfél tartozása fennáll, a folyósítás napjától, a visszafizetés napjáig azzal, hogy a folyósítás napja beleszámít a kamatszámítás szerint figyelembe vett napokba, a visszafizetés napja nem.

(9) Az Adós köteles késedelmi kamatot fizetni a Társaságnak pénztartozása késedelmes teljesítése esetén. A késedelmi kamat mértéke az alapszerződésben meghatározottak szerint alakul, áthidaló megoldás alkalmazása esetén az egyedi szerződésben kerül meghatározásra.

(10) A Társaság új díjat, vagy költséget nem vezethet be. A kamat, díj és költségek alapszerződésben, vagy az áthidaló megoldás eredményeként létrejött egyedi kölcsönszerződésben meghatározott számítási módja egyoldalúan, az Adós számára kedvezőtlenül nem módosítható.

(11) Az Adós számára nem kedvezőtlenül a Társaság egyoldalúan módosíthatja az Adóssal fennálló szerződés feltételeit. Ebben az esetben legkésőbb a változás hatálybalépésének napján, Hirdetmény kifüggesztése útján, valamint a hirdetménynek a Társaság honlapján történő megjelenítéssel tájékoztatja az Adóst a változásról.

## **21. § A követelés érvényesítése**

(1) Amennyiben a Társaság úgy ítéli meg, hogy a Követelés megtérülése áthidaló megoldás alkalmazásával sem várható, vagy az áthidaló megoldás alkalmazása ellenére az Adós nem teljesít és a fizetéskönnyítés érdekében kötött egyedi szerződés felmondásra kerül, a Társaság érvényesítheti a Követelést és a Követeléshez kapcsolódó biztosítékait.

(2) A Követelés és a biztosítékok érvényesítése során a Társaság az alábbi érvényesítési módok közül választ.

- a) közvetlen érvényesítés,
- b) bírósági végrehajtás útján történő érvényesítés,
- c) felszámolási eljárás útján történő érvényesítés (jogi személy adós esetén).

(3) A követelés és a biztosítékok érvényesítésének módjai közötti választás során a Társaság figyelembe veszi az alábbiakat:

- a) a Követelés alapjául szolgáló alapszerződés típusa;
- b) az Adós és egyéb személyes vagy dologi kötelezettek (pl. kezes, zálogkötelezett, egyéb biztosítékot nyújtó) személye;
- c) Követelés tőkeösszege, járulékai, fedezettsége;
- d) az Adós és egyéb személyes kötelezettek jogi és cégjogi helyzete, társasági jogi felelősségi formájuk;
- e) kötelezettségeik, likviditásuk;
- f) az adóssal, a személyi- vagy dologi kötelezettel szemben folyamatba helyezett vagy folyamatban lévő végrehajtási eljárás, csődeljárás, felszámolási eljárás;
- g) adóssal szembeni folyamatban lévő peres eljárások léte;
- h) biztosítékok jogi helyzete, értéke, mobilizálhatósága;
- i) a megtérülés várható összege, ideje, kockázata;
- j) a behajtás során viselendő költségek várható összege.

(4) Közvetlen érvényesítés:

- a) Óvadék esetében a kielégítési jog megnyílását követően a Társaság a Ptk. óvadéokra vonatkozó szabályai szerint a követelését közvetlenül kielégítheti.
- b) Készfizető kezesség esetén a Társaság fizetési felszólítást küld a készfizető kezesnek. Abban az esetben, ha a készfizető kezes a felszólítás ellenére sem fizet, a Társaság  
amennyiben a kezesi szerződést közokiratba foglalták, a végrehajtási záradék rávezetését követően közvetlenül végrehajtón keresztül,  
ellenkező esetben a Követelést bírósági peres eljárás keretében érvényesítheti.
- c) Zálogjog esetében, a kielégítési jog megnyílását követően, a Ptk. XXVII. Fejezet 2. cím rendelkezései alapján, a Társaság választása szerint a követelés bírósági végrehajtáson kívüli gyakorlása útján.

(5) Amennyiben a közvetlen érvényesítés nem vezet eredményre, vagy az nem fedezi a Társaság követelését, a Társaság elsősorban bírósági végrehajtás keretében érvényesíti a Követelés biztosítékául szolgáló fedezeteket a Vht. szabályai szerint.

(6) Amennyiben a bírósági végrehajtás részben vagy egészben eredménytelenül zárul, azaz a végrehajtási eljárásban nem térül meg a Követelés, a Társaság végső eszközként kezdeményezi a jogi személy Adós elleni felszámolási eljárás elrendelését a Csődeljárásról és felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XCIX. tv. rendelkezései szerint.

## **22. §. Adatvédelem és adatkezelés**

(1) A Társaság a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok, és különösen az Info tv. és a Hpt. vonatkozó rendelkezései szerint, az Ügyfélnek illetve a Biztosítéknyújtónak a Társaságnál fellelhető

dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes-és hiteladatait nyilvántartja, kezeli, feldolgozza. Ezeket az adatokat a Társaság kizárólag kockázatelemzési és mérséklési célokra, továbbá az Ügyféllel történő elszámolás céljából, valamint a szerződésben az Ügyfél illetve Biztosítéknyújtó részéről felmerülő kötelezettségek és jogosultságok igazolására, valamint a követelések érvényesítésére használja fel. Az Ügyfelek és Biztosítéknyújtók, továbbá minden olyan személy, aki adatait a Társaság az engedélyezés és az Ügyfél szerződés kapcsolata miatt jogszerűen hozzájutott, kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a Társaság az ekként tudomására és birtokába jutott személyes adatokat kezelje, feldolgozza az Infotv. rendelkezéseit mindenkor betartva.

(2) A Társaság köteles törölni minden olyan, az Ügyféllel, Biztosítéknyújtóval, volt Ügyféllel ill. volt Biztosítéknyújtóval kapcsolatosan a birtokába jutott személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalap.

(3) A Társaság tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését, jogsérelem esetén bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat. A Társaság adatkezelési eljárását, a személyes adatában érintett személy jogait a Társaság adatkezelési szabályzata tartalmazza részletesen. A Társaság tájékoztatja az Ügyfelet továbbá arról, hogy adatai kezelése jogszabályi felhatalmazáson, illetőleg az Ügyfélnek a Hpt., Infotv. és a Ptk. szerinti személyes hozzájárulásán alapul.

### **23. § Központi Hitelinformációs Rendszer**

(1) A Társaság tájékoztatja az Adóst arról, hogy a jelen Üzletszabályzatban meghatározott referenciaadatok a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR), a jogszabályban meghatározott esetekben továbbításra kerülnek az alábbiak szerint.

(2) A Központi Hitelinformációs Rendszer (továbbiakban: KHR) olyan zárt rendszerű adatbázis, amelynek célja a hitelképesség differenciáltabb megítélésének, a pénzügyi biztonságosabb működésének, a referenciaadat-szolgáltatók biztonságosabb működése és a társadalom egésze gazdasági-és pénzügyi stabilitása érdekében a hitelezési kockázat csökkentésének elősegítése.

(3) A Társaság a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: KHR törvény) rendelkezései alapján köteles az Ügyféllel kötött pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően írásban átadni a KHR részére a KHR törvényben meghatározott adatokat.

(4) A referenciaadatok KHR-be történő átadását megelőzően a Társaság mint referenciaadat-szolgáltató beszerzi a természetes személy ügyfél írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy hozzájárul-e az adatai KHR-ből történő, más referenciaadat-szolgáltató általi átvételéhez. Ezt a hozzájárulást a természetes személy ügyfél - az adatok KHR-ben történő nyilvántartásának időtartama alatt - bármikor megadhatja. Nem szükséges az ügyfél hozzájárulásának beszerzése a lenti (5) és (6) bekezdése szerinti esetekben. A természetes személy ügyfél ezen bekezdés szerinti írásbeli nyilatkozata vonatkozik a természetes személy ügyfél valamennyi adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére. Ha az ügyfél adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére vonatkozó írásbeli nyilatkozata tartalmán a későbbiekben változtat, és írásbeli hozzájárulását visszavonja vagy megadja, úgy minden esetben a természetes személy időben legkésőbb keletkezett írásbeli nyilatkozata lesz irányadó minden adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére.

(5) Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötését megelőzően a Társaság mint referenciaadat-szolgáltató a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozástól átveszi:

- a. természetes személy ügyfél esetében - amennyiben a (4) bekezdés szerinti írásbeli nyilatkozatában ahhoz hozzájárult - a KHR törvény melléklete II. fejezetének 1.1-1.4 és 1.6 pontjai szerinti referenciaadatokat,
- b. természetes személy ügyfél esetében - ha a (4) bekezdés szerinti írásbeli nyilatkozatában nem járult hozzá adatai lekérdezéséhez - a KHR törvény melléklet II. fejezetének 1.5 pontja szerinti, továbbá a 11-13/A. §-ban foglaltak alapján a KHR-ben nyilvántartott referenciaadatokat,
- b) vállalkozások esetén a KHR törvény melléklet II. fejezetének 2.1-2.4 pontjai szerinti referenciaadatokat.

(6) A Társaság mint referenciaadat-szolgáltató a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére írásban átadja annak a természetes személynek a referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt.

(7) A Társaság mint referenciaadat-szolgáltató a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére írásban átadja annak a természetes személynek a referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötésének kezdeményezése során:

- a) valótlan adatot közöl és ez okirattal bizonyítható, illetve
- b) hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a 2013. június 30-ig hatályban volt, a Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény (a továbbiakban: 1978. évi IV. törvény) 274-277. §-ában vagy a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (a továbbiakban: Btk.) 342., 343., 345. és 346. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg.

(8) Ha az ügyfél adatszolgáltatás tárgyát képező szerződéseivel kapcsolatában a (4) bekezdés szerinti írásbeli nyilatkozata tartalmán a későbbiekben változtat, és írásbeli hozzájárulását visszavonja vagy megadja, úgy minden esetben a természetes személy időben legkésőbb keletkezett írásbeli nyilatkozata lesz irányadó minden adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére.

(9) A Társaság mint referenciaadat-szolgáltató a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére írásban átadja annak a vállalkozásnak a referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozása több mint harminc napon keresztül fennállt.

(10) A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadatokat a KHR törvényben meghatározott időponttól számított öt évig, vagy a (4) bekezdés szerinti hozzájárulás visszavonásáig kezeli. Az öt év letelte, illetve a hozzájárulás visszavonása után a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadatokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli. A szerződéses jogviszony megszűnését követően - kivéve a (4) bekezdés szerinti hozzájárulás esetét - a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás egy munkanapon belül véglegesen és vissza nem állítható módon törli.

(11) A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás haladéktalanul és véglegesen törli a referenciaadatot, ha a referenciaadat-szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha tudomására jut, hogy a referenciaadat jogellenesen került a KHR-be.

(12) Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés előkészítése során a Társaság írásban tájékoztatja a szerződés megkötése ügyében eljáró természetes személy ügyfelet a KHR-re irányadó szabályokról, a nyilvántartás céljáról, a nyilvántartott személyt megillető jogokról, arról, hogy a KHR által kezelt adatokat csak a törvényben meghatározott célra lehet felhasználni, arról, hogy adatai a KHR tv. 5. § (2) bekezdése

szerint átadásra kerülnek, valamint a 11-13/A. § szerint átadásra kerülhetnek. A tájékoztatásnak részét képezi a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján megjelentetett mintatájékoztató<sup>3</sup>.

(13) A Társaság a vállalkozásnak minősülő ügyfelek részére - az adatátadás céljának, az átadandó adatok körének, valamint annak a megjelölésével, hogy a KHR-be történt adatátadást követően a referenciaadatokat a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a KHR tv-ben 1. §-ban meghatározott célból további referenciaadat-szolgáltatók részére is átadhatja - a szerződés megkötését megelőzően írásbeli tájékoztatást köteles adni arról, hogy a KHR tv. 14-14/B. §-ban (a fenti (9) bekezdésben) meghatározott esetben referenciaadataik bekerülnek a KHR-be.

(14) A Társaság a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történő adatátadását követő legfeljebb öt munkanapon belül írásban tájékoztatja a nyilvántartott természetes személyt az adatátadás megtörténtéről.

(15) A nyilvántartott személy kifogást emelhet referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését.

(16) A nyilvántartott személy a (15) bekezdésben foglalt kifogást

- a) a kifogásolt referenciaadatot a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak átadó referenciaadat szolgáltatóhoz, azaz a Társasághoz vagy
- b) a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozáshoz írásban nyújthatja be.

(17) A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a kifogást - a nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett - annak kézhezvételét követő két munkanapon belül köteles ahhoz a referenciaadat-szolgáltatóhoz megküldeni, amely a kifogásolt referenciaadatot a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak átadta, kivéve, ha a referenciaadat-szolgáltató jogutód nélkül megszűnt, és az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő követelés átruházására másik referenciaadat-szolgáltató részére nem került sor, vagy a referenciaadatszolgáltató személye nem állapítható meg.

(18) A referenciaadat-szolgáltató, illetőleg a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás köteles a kifogást annak kézhezvételét követő öt munkanapon belül kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a nyilvántartott személyt írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatni.

(19) Ha a referenciaadat-szolgáltató a kifogásnak helyt ad, haladéktalanul, de legkésőbb öt munkanapon belül köteles a helyesbített vagy törlendő referenciaadatot - a nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett - a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadni, amely a változást két munkanapon belül köteles átvezetni.

(20) A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás vizsgálja ki a kifogást, ha a referenciaadatszolgáltató jogutód nélkül megszűnt és az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő követelés átruházására másik referenciaadat-szolgáltató részére nem került sor, vagy a referenciaadat-szolgáltató személye nem állapítható meg.

(21) A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a helyesbítésről vagy törlésről haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül köteles értesíteni valamennyi olyan referenciaadat-szolgáltatót, amelynek a nyilvántartott személyről a helyesbítést vagy törlést megelőzően referenciaadatot továbbított.

(22) A nyilvántartott személy referenciaadatainak jogellenes átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából a referenciaadat-szolgáltató és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen keresetet indíthat. A keresetlevelet a tájékoztató kézhezvételét követő harminc napon belül a nyilvántartott személy lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. E határidő elmulasztása miatt igazolásnak van helye. A nyilvántartott személyt a keresetindítási jog akkor is megilleti, ha a referenciaadat-szolgáltató, illetve a KHR-t kezelő

<sup>3</sup> <https://www.mnb.hu/letoltes/khr-mintatajekoztato-140124.pdf>

pénzügyi vállalkozás az e törvényben meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget. A keresetlevél benyújtására nyitva álló határidőt ez esetben a tájékoztatási kötelezettségre megállapított határidő leteltétől kell számítani.

(23) A KHR-te vonatkozó részletes szabályokat a 2011. évi CXXII. törvény tartalmazza.

#### **24. § A fogyasztók panaszai, a Társaság panaszkezelési eljárása**

1) A Társaság tájékoztatja az ügyfeleket, hogy a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz esetén - egyezően **az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet**, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló **13/2015. (X.16.) számú MNB ajánlásban** meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

2) **A mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzat a Társaság honlapján ([www.pannonhitel.hu](http://www.pannonhitel.hu)) kerül közzétételre, valamint a Társaság székhelyén, az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében kifüggesztve megtalálható.**

3) A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

4) Az Ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban - személyesen vagy telefonon - valamint írásban - személyesen vagy más által átadott írásbeli panaszként, elektronikus levélben, faxon vagy postai úton teheti meg.

#### **5) Az írásbeli panasz**

- személyesen, vagy más által átadott irat útján a Társaság székhelyén;
- postai úton a 1024 Budapest Rózsahegy utca 1-2. I. emelet 1 levelezési címen;
- elektronikus levélben (elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan), a **panaszkezeles@pannonhitel.hu** elektronikus levelező címen
- faxon (folyamatosan a 06 1 336 01 17 számon

közölhető.

#### **6) A szóbeli panasz:**

személyesen, **nyitvatartási időben**, a Társaság székhelyén, azaz 1024 Budapest Rózsahegy utca 1-2. I emelet 1., **a nyitvatartási idő a hét minden munkanapján: 8:30-16:30 között**

vagy

telefonon, az alábbi telefonszámon: **+36-23-382-317** és az alábbi hívásfogadási időben tehető: **Hétfőn 8-20 óráig, a hét egyéb munkanapjain nyitvatartási időben, azaz 8:30-16:30 között.**

7) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

8) Az ügyfél meghatalmazott útján is jogosult eljárni, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

9) **A panasz elutasítása esetén** a Társaság tájékoztatja a **fogyasztónak** (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személynek) minősülő ügyfelet arról, hogy az alábbiakhoz fordulhat:

#### **1) Pénzügyi Békéltető Testület**

Az Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Társaság megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét az alábbiak szerint:

**Pénzügyi Békéltető Testület:**

**Levélcím:** H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.

**e-mail:** [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

**telefonszám:** +36-80-203-776

**2) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Amennyiben az Ügyfél a Társaság szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette a Társaság részére, azonban a panaszára a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem kapott választ, a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a Társaság válaszából a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

A Társaság megadja a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ levelezési címét az alábbiak szerint:

**Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

**Telefon ügyfeleknek:** +36 80 203-776

**Ügyfélszolgálat címe:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

**Levélcím:** 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

**e-mail:** [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

**3) Bíróság**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló törvény rendelkezési szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

10) A Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is, illetve amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a Társaság válaszával, a fenti 1)-3) pontokban megjelölt fórumokhoz fordulhat panaszával.

11) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.**

12) A Társaság tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központba beadandó fogyasztói megkeresés, vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) intézhető vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem formanyomtatvány elektronikus elérhetőségi helye a két szervezet internetes honlapja, vagy az alábbi linkek:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>



13) A Társaság tájékoztatja továbbá a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy a Társaságtól az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz beadandó fogyasztói megkeresés vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) intézhető, vitarendezésre irányuló eljárás megindítására vonatkozó kérelem formanyomtatványt kérhet, ha a Társaság előzőleg elutasította a panaszát. A kérés alapján a Társaság ingyenesen elküldi ezeket a dokumentumokat a kérelmezőnek.

14) **A Társaság - a panasz elutasítása esetén - arról is tájékoztatja továbbá a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy tett-e ún. általános alávetési nyilatkozatot<sup>4</sup>.**

15) A Társaság a fogyasztókkal kapcsolatos bánásmódot illetően teljes egészében elfogadja és alkalmazza a MNB 4/2017. (III.13.) sz. ajánlását.

16) A Társaság tájékoztatja az ügyfeleit, hogy a tevékenységével összefüggő magatartási kódexnek nem vetette alá magát.

## NEGYEDIK RÉSZ

### A KÖVETELÉSVÁSÁRLÁS ESETÉN ÉRVÉNYESÜLŐ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK

#### 1. §. Követelések átvilágítása

(12) A Társaság saját belátása szerint, üzleti és piaci érdekeinek figyelembevételével és saját mérlegelése alapján létesít szerződéses jogviszonyt. A szerződéskötést megelőző vizsgálathoz kért információk, személyes egyeztetések és tárgyalások, illetve szerződéskötést megelőzően megküldött irat-tervezetek vagy iratminták nem alapozzák meg a Társaság szerződéskötési kötelezettségét.

(13) A Társaság a Követeléseket nyilvános pályázatokon, versenytárgyalás keretében, illetve az Engedményező, vagy a Társaság közvetlen megkeresése alapján vásárolja meg.

(14) A Társaság elsősorban az alábbi típusú követeléseket vásárolja meg:

- a) lejárt és bizonytalan megtérülésű, fizetési nehézséggel küzdő és vagy fizetési késedelemben lévő vállalati vagy természetes személy adóssal szembeni követelések;
- b) nem lejárt és bizonytalan megtérülésű, fizetési nehézséggel küzdő és/vagy fizetési késedelemben lévő vállalati vagy természetes személy adóssal szembeni követelések;
- c) nem lejárt és bizonytalan megtérülő, pl. profiltisztítási vagy a hitelező megszűnése miatt állományátadás céljából értékesíteni kívánt vállalati vagy természetes személy adóssal szembeni követelések;
- d) nem lejárt, halasztott fizetésű számlák megvásárlása.

(15) A Társaság fedezett és fedezetlen követelést is megvásárol.

(16) A Követelések megvásárlása körültekintően, a hatékony és várható megtérülés szem előtt tartásával történik.

(17) Követelést a Társaság csak akkor vásárol, amennyiben a megtérülés ésszerű időn – 5 éven, azaz a követelések elévülési idején belül - várható.

(18) Az Engedményezési Szerződés megkötése előtt az Engedményező köteles lehetséges biztosítani arra, hogy a Társaság a követeléssel kapcsolatos minden, az Engedményező rendelkezésére álló

---

<sup>4</sup> Az alávetés a Társaság írásban tett nyilatkozata, amelyben vállalja, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatában a Társaság korlátozhatja kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon. A Pénzügyi Békéltető Testület a nála megtett alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet.

dokumentációt átvizsgálhasson az ügylet kockázatainak felmérése érdekében. Az Engedményező köteles valamennyi, a Követelésre és a Követelés Kötelezettjére vonatkozó rendelkezésére álló dokumentáció, különösen, de nem kizárólagos jelleggel az alábbiak megismerését a Társaság számára lehetővé tenni.

Vállalati adós esetén, a Kötelezettnek az Engedményező rendelkezésére álló:

- a) legutóbbi létesítő okirata
- b) a tárgyévi és a tárgyévet megelőző, legalább két évre vonatkozó üzleti beszámolója;
- c) legutóbbi üzleti terve;
- d) főkönyvi kivonata;
- e) pénzügyi jelentései, cash-flow jelentései, vagy tervei;
- f) adófolyószámla egyenlege.

Magánszemély adós esetén, a Kötelezettnek az Engedményező rendelkezésére álló:

- a) tárgyévet megelőző személyi jövedelemadó bevallása,
- b) bármely, a fizetési képességének felmérésekor bekért jövedelemigazolás, valamint az elmúlt két év jövedelemigazolásai;

Mind vállalati, mind magánszemély adós esetén:

- a) eredeti/alap hitel és kölcsönszerződése;
- b) az alapszerződéshez kötött biztosítéki szerződések;
- c) biztosítási kötvények;
- d) a biztosítékokra vonatkozó legutóbbi értékbecslések.

- (19) Az Engedményező továbbá köteles tájékoztatni a Társaságot minden a Kötelezetről rendelkezésére álló, a Kötelezetre vagy a fedezetekre vonatkozó, a Követelés megtérülését befolyásoló információról.
- (20) A Társaság fenntartja a jogot, hogy a fedezetek értékét, a saját költségén, az általa kiválasztott értékbecslővel felbecsültesse. A Társaság a fedezeteket illetve a Kötelezett személyét illetően, a közhiteles és egyéb nyilvánosan hozzáférhető nyilvántartásokban ellenőrzést végezhet.
- (21) A Társaság az ügyletek átvilágítása során feltárt banktitkot és üzleti titkot köteles megőrizni. A tudomására jutott banktitkot és üzleti titkot kizárólag a követelésvásárlás kockázatainak felméréséhez, a hitelbírálati döntés megalapozásához használhatja fel. A bank és üzleti titok megtartási kötelezettség abban az esetben is terheli a Társaságot, ha az átvilágított követelés megvásárlására nem kerül sor a Társaság által.
- (22) A Követelések átvilágításával kapcsolatos költségek a Társaságot terhelik.

## **2. § Engedményezési szerződés**

- (1) Követelésvásárlás (engedményezés) során - a Ptk. 6. könyv 6:193. §-nak rendelkezései szerint az Engedményező (követelés eladója, jogosult) az öt megillető Követelést átruházza a Társaság (engedményes) részére ellenérték fejében. Ezzel a Társaság (engedményes) az Engedményező helyébe lép, átszállnak rá az alapszerződésből fakadó jogok és kötelezettségek, tehát a Követelés Kötelezettje a Társaság egyenes/közvetlen adósa lesz. A Társaság ellátja a Követelések további nyilvántartásával és érvényesítésével kapcsolatos feladatokat.
- (2) A Társaság és az Engedményező által kötött Engedményezési Szerződés érvényességéhez minden esetben annak írásba foglalása és a felek általi aláírása szükséges. Az Engedményezési Szerződés - eltérő megállapodás hiányában - a Felek általi együttes aláírás napján lép hatályba. Amennyiben a

Felek eltérő időpontban írják alá az Engedményezési Szerződést, akkor a hatályba lépés időpontja az utolsó aláírás napja.

- (3) Az Engedményezési Szerződés tárgyát kizárólag olyan Követelés képezheti, amely alapjául szolgáló jogviszony az engedményezéskor már létezik, továbbá amely átruházását jogszabály vagy a Kötelezett és az Ügyfél között hatályos szerződés nem zárja ki, illetve amely nem személyhez kötött.
- (4) A Szerződés tartalmazza az átruházott Követelések legfontosabb adatait, így különösen:
  - a) a Kötelezett adatait (cégnév/név, székhely/lakóhely, értesítési cím, cégjegyzékszám, adószám/adóazonosító jel, képviselőre jogosult neve, adóstársak, zálogkötelezettek – amennyiben vannak adatai);
  - b) a Követelés alapjául szolgáló jogviszony/alapszerződés adatait (szerződés típusa, kelte),
  - c) a Követelésösszességét (jogcímenkénti bontásban),
  - d) a Követeléshez kapcsolódó biztosítékokat (típusa, kelte, okirati formája).
- (5) Az Engedményező az engedményezett Követelés teljes összege mértékéig szavatol azért, hogy:
  - a) a Követelés érvényesen létrejött, átruházható, így annak engedményezését sem jogszabály, sem a Kötelezett és az Engedményező között létező megállapodás nem zárja ki;
  - b) a Követelést nem zálogosította el;
  - c) a Kötelezett köteles az alapszerződés alapján összességében fizetendő teljes tartozását kifizetni és sem ő, sem pedig harmadik személy nem jogosult beszámításra alkalmas ellenkövetelés érvényesítésére;
  - d) a Követelés alapját képező ügylet teljesítése a vonatkozó jogszabályi és szerződéses előírások megtartásával történt;
  - e) valamennyi, az Engedményezési Szerződésben megjelölt Kötelezettel szemben fennálló Követelését kizárólag a Társaságnak ajánlja fel engedményezésre;
  - f) a Társaságot minden, a Követeléseket érintő lényeges körülményről haladéktalanul tájékoztatja azzal, hogy az elmaradt tájékoztatásból eredő károkat viseli;
  - g) minden egyes Kötelezettel szemben fennálló kötelezettségét olyan gondossággal teljesítette, hogy az nem veszélyezteti az átruházott Követelés jogosságát és teljességét, illetve annak megfizetését;
  - h) a Követelés szerződés szerinti fizetési feltételei kivétel nélkül megegyeznek az Engedményező által a Társaság részére közölttel;
  - i) az Engedményező és a Kötelezett között nem áll fenn sem a tulajdonosi viszonyokban, sem az ügyvezetés, a döntések meghozatala körében közvetlen, vagy közvetett kapcsolat.
- (6) A Társaság a vételárát az Engedményezőnek az Engedményezési Szerződésben megjelölt bankszámlájára köteles átutalással megfizetni.
- (7) A Követelés a teljes vételár Engedményező bankszámláján történő jóváírásának időpontjában száll át a Társaságra.
- (8) A Társaság ettől az időponttól kezdve:
  - a) jogosult ezen jogviszonyok tekintetében eljárni;
  - b) jogosult a követelés felett kizárólag rendelkezni,
  - c) megilletik a Követelésből eredő kamatok és egyéb járulékok, valamint
  - d) viseli a Követeléssel kapcsolatos költségeket és kockázatokat.

- (9) Az Engedményező a Követeléssel összefüggő, birtokában lévő dokumentumokat a Követelés átszállását követően (teljes vételár bankszámláján történő jóváírásának időpontja) 3 napon belül — átadás-átvételi jegyzőkönyv alapján — köteles átadni a Társaság részére.
- (10) Az Engedményező köteles az átruházásra kerülő valamennyi Követeléssel kapcsolatos pénzforgalmat az Engedményezési Szerződésben megjelölt bankszámlára irányítani.
- (11) A vételár Engedményező bankszámláján történő jóváírásának időpontjától számított 5 munkanapon belül Engedményező elkészíti és átadja a Társaság részére a Követelés átruházásáról és engedményezéséről szóló értesítő levelet (továbbiakban: Értesítő levél), valamint a Ptk. 6. könyv 6:198.§ szerinti ún. Teljesítési utasítást, amelyről a felek jegyzőkönyvet vesznek fel. A Társaság az Értesítő levél és a Teljesítési utasítás megküldésével írásban értesíti a Kötelezettet a Követelés átruházásáról és engedményezéséről, igazolja az engedményezés megtörténtét, és tájékoztatja a Kötelezettet, hogy a továbbiakban csak a Társaságnak jogosult teljesíteni. A Társaság az Értesítő levelet legkésőbb azok kézhezvételétől számított 30 napon belül küldi meg a Kötelezett részére. Több követelés vásárlása esetén a Társaság minden Kötelezettnek külön értesítő levelet köteles küldeni.
- (12) Az Értesítő levél és a Fizetési utasítás Kötelezett részére történő megküldésével összefüggő költségek a Társaság illetve az Engedményező közötti megállapodás szerint terheli az engedményezőt vagy engedményest.
- (13) Függetlenül attól, hogy az Engedményezési Szerződés rendelkezéseinek megfelelően a Kötelezett megfelelő értesítése megtörtént-e, ha a Kötelezett közvetlenül az Engedményezőnek fizeti meg a Követelés összegét, a megfizetett összegeket az Engedményező köteles az Engedményezési Szerződésben foglaltak szerint átutalni a Társaság Engedményezési Szerződésben megjelölt bankszámlájára. Amennyiben Engedményező ezt a kötelezettségét elmulasztja, súlyos szerződésszegésnek minősül, és a Társaság vele szemben jogalap nélküli gazdagodás jogcímén haladéktalanul fellép.
- (14) Az Engedményező köteles az engedményezett Követelések érvényesítésének elősegítése érdekében a szerződéskötéskor, illetve később is adatszolgáltatással, a Követelésekkel kapcsolatos okiratok átadásával és minden egyéb szükséges módon közreműködni a Társasággal.
- (15) A Követelés átszállásával átszáll a Társaságra a Követelést biztosító valamennyi biztosítékból eredő jog, így a zálogjogból és kezességből eredő jogok is. Amennyiben a Követelés biztosítékául ingó- vagy ingatlan jelzálogjog szolgál, az Engedményező köteles a Társaság mint jelzálogjogosult bejegyzéséhez szükséges nyilatkozatot a Követelés átszállását követően (teljes vételár bankszámláján történő jóváírásának időpontja) 5 napon belül átadni a Társaság részére.
- (16) A KHR-ről szóló 2011. évi CXXII. törvény 7.§ (2) és (3) bekezdése alapján az Engedményező mint a szerződésből eredő követelést átruházó referenciaadat-szolgáltató köteles a referenciaadatszolgáltatás teljesítéséhez szükséges valamennyi okiratot és információt átadni a követelést átvevő referenciaadat-szolgáltató, azaz az Engedményes részére.

### **3. §. Vételár**

- (1) A Társaság az Engedményezőnek a vásárolt Követelésekért vételárat fizet.
- (2) A vételár megállapítása a Társaság és az Engedményező közötti egyedi megállapodás függvénye.
- (3) A Társaság a vételárra vonatkozó ajánlatát az alábbi körülmények mérlegelése alapján teszi meg:
- a) a Kötelezett személye;
  - b) a Követelés tőkeösszege, járulékai, fedezettsége;
  - c) gazdálkodó szervezet Kötelezett és más személyes kötelezettek jogi és cégjogi helyzete, társasági jogi felelősségi formájuk, kötelezettségeik, likviditásuk;

- d) természetes személy Kötelezett esetén jövedelmi helyzetük, egyéb kötelezettségeik, fizetőképességük;
  - e) végrehajtási eljárás, csődeljárás, felszámolási eljárás folyamatban léte;
  - f) peres eljárások folyamatban léte;
  - g) biztosítékok jogi helyzete, értéke, likviditása;
  - h) a megtérülés várható összege, ideje, kockázata;
  - i) a behajtás során viselendő költségek várható összege.
- (4) A vételár úgy kerül megállapításra, hogy a vételár a finanszírozási, követeléskezelési és behajtási költségekkel együttesen kisebb legyen, mint a várható megtérülés összege.
- (5) A vételár megfizetése az Engedményezési Szerződésben meghatározott időpontban esedékes. A vételár megfizetésének módjára az Engedményezési Szerződés irányadó.
- (6) Amennyiben a Társaság a vételárat határidőben maradéktalanul nem teljesíti, úgy az Engedményező az Engedményezési Szerződéstől elállhat, vagy a késedelem időtartamára a késedelemmel érintett összeg után a vételáron túl a Ptk-ban foglaltak szerinti késedelmi kamat illeti meg.
- (7) Ha az Engedményező nem az Engedményezési Szerződésben foglalt időpontban továbbítja a Társaságnak azokat az összegeket, amelyeket a Kötelezett az Értesítő levélben foglaltak ellenére a Társaság helyett az Engedményezőnek fizetett, az Engedményező a Ptk-ban foglaltaknak megfelelő késedelmi kamat fizetésére köteles.
- (8) Az Engedményező a Követelés Társaság részére történő értékesítésével összefüggésben egyéb díjat, költséget nem köteles fizetni.

#### **4. § A követelések megszerzésével, átvételével és átruházásával kapcsolatos speciális szabályok**

- (1) A Társaság mind egyedi követelések engedményezés keretében történő megszerzése, mind követelések csomagban történő átvétele esetén kizárólag olyan követelés megvásárlására törekszik, amely kapcsán az Engedményező a jogszabályokban és az MNB 2/2019. (II.13.) Ajánlásban foglalt – különösen az adós felé fennálló tájékoztatási – követelményeknek eleget tett, és igény esetén biztosítani képes a követelés jog- és összecszerúségét alátámasztó dokumentumokon túlmenően az esetleges panaszkezeléshez szükséges adatok, iratok átadását is
- (2) A Társaság az adós követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását érdemben kezeli, és nem utasítja el a panasz kivizsgálását arra való hivatkozással, hogy a panasz az engedményező követeléskezelő vagy annak jogelődje(i) tevékenységével áll kapcsolatban. A Társaság szükség esetén az engedményező bevonásával alakítja ki a panaszra adandó választ. Az erre vonatkozó megállapodást és együttműködést, amennyiben lehetséges, az engedményezési okiratban szabályozzák a felek.
- (3) Követelések átruházása esetén a Társaság az alábbi esetben vizsgálja az adós és a követelésvásárló kapcsolatát:
- a. Amennyiben a Társaság intézményi kezességgel biztosított (Agrár Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány vagy Garantiqua Zrt. kezességvállalása), az intézményi kezes által beváltott ügylet mögötti követelés kívánja értékesíteni, minden esetben vizsgálja ezt a kapcsolatot. Amennyiben i) a követelésvásárló követeléskezelőnek nem minősülő ajánlattevőnek minősül (nincs MNB engedélye követelésvásárlásra), vagy ii) az adós és a követelésvásárló között olyan kapcsolat tárható fel (tulajdonosok vagy vezető tisztségviselők közeli hozzátartozók, vagy tulajdonosi körük közvetlenül vagy közvetve összefügg), vagy bármely egyéb oknál fogva olyan összefonódás vagy kapcsolat feltételezhető, amely alapján alaposan lehet feltételezni, hogy a követelés valós árát hátrányosan érinti, a Társaság a követelést csak akkor

adja el a követelésvásárlónak, amennyiben az egyéb biztosítékok érvényesítése nem vezetett eredményre, és az azokból történő térülés kizárt, és az intézményi kezességvállaló érdekei, azaz térülése vagy részletes térülése ezt indokolja és ezt alátámasztja.

- b. Egyéb esetben a Társaság ezt a kapcsolatos akkor vizsgálja, ha a körülmények alapján feltehető, hogy a követelést követeléskezelőnek nem minősülő ajánlattevő a fedezeti ingatlan megszerzése érdekében kívánja megvásárolni, Ez esetben a Társaság az adós érdekeinek figyelembevételével dönt a követelés átruházásáról, ennek körében további megoldásként értékeli az ingatlan adóssal közös értékesítésének a lehetőségét.

- (4) Amennyiben a követelésvásárló nem rendelkezik követelésvásárlási engedéllyel, a Társaság felhívja a figyelmét, hogy az MNB gyakorlata szerint már egyetlen követelésvásárlás is üzletszerű követelésvásárlásnak minősülhet, és nyilatkozatra hívja fel, miszerint az adott évben más követelést nem vásárolt. Amennyiben az engedéllyel nem rendelkező követelésvásárló által vásárolt követelés az adott évben már második megvásárolt követelésnek vagy követeléscsomagnak minősül, a Társaság köteles az MNB-nek bejelentést tenni.

-----

## MELLÉKLET

### KISZERVEZETT TEVÉKENYSÉGET ELLÁTÓK LISTÁJA

Hatályos: 2020. május 29. napjától

Pénzügyi szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódóan

Tevékenység	Kiszervezett tevékenységet ellátó		Időtartam	MNB bejelentés időpontja
	Neve	Székhelye		
Könyvelési feladatok	CREDIT-CONTÍR Kft.	1088 Budapest, Szentkirály utca 29-31.	2017. szeptember 20-tól határozatlan időre	2017. szeptember 20.
Üzleti számítástechnikai rendszerek karbantartása, üzemeltetése és támogatása	BARAKUDA Informatika Zrt..	1024 Budapest, Rózsahegy utca 1-2.	2020. június 1-től határozatlan időre	2020. június 5.