

**Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.
10/2015. számú vezérigazgatói utasítás**

**Követelések kötelezettjeit érintő
„Ügyfél” Üzletszabályzat**

**Kihirdetés napja: 2018. június 25.
Hatályos: 2018. július 10. napjától**

Tartalom

I. AZ ÜZLETSZABÁLYZATRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
I.1. Az Üzletszabályzat hatálya.....	3
I.2. Az Üzletszabályzat nyilvánossága.....	4
I.3. Az Üzletszabályzat módosítása	4
I.4. Kapcsolat létesítése az Ügyfél és a Társaság között.....	4
I.5. Együttműködés, tájékoztatás.....	6
I.6. Értesítés	7
I.7. A kapcsolattartás formája	8
I.8. Képviselők, közreműködők.....	9
I.9. Ellenérték.....	9
I.10. A Társaság felelőssége	10
I.11. Titok és adatvédelem	11
I.12. Információadás az Ügyfélről.....	12
I.13. Panaszok kezelése	12
I.14. Jogviták rendezése	12
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATRA VONATKOZÓ EGYES KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK.....	13
2.1. A követelések érvényesítése	13
2.2. Biztosítékok kezelése	13
2.3. Felmondás.....	14
2.4. A pénzügyi teljesítések elszámolása	14
3. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	15

Melléklet:

S1. számú: Az ügyfelet terhelő/terhelhető költségtételek, díjak

BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A Takarékszövetkezet Követeléskezelő Zrt. (továbbiakban: Társaság) a Fővárosi Bíróságon, mint cégbíróságon Cg. 01-10-043987 számon bejegyzett, zártkörű részvénytársasági formában működő pénzügyi vállalkozás.

A Társaság a tevékenységeit a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, és az irányadó egyéb jogszabályok alapján a Magyar Nemzeti Bank (jogelőd: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, melynek jogelőd szervezete az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet) 83/1999. és az EN-I-208-2011.sz.számon kiadott hatósági engedélyei alapján végzi.

A Társaság hatályos Alapszabályában rögzített főtevékenysége: *6499'08 M.s.n. egyéb pénzügyi közvetítés*". A Társaság a főtevékenység végzése mellett egyéb tevékenységek végzésére is jogosult.

A Társaság székhelye: 1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.

A Társaság adószáma: 11777584-4-43

I. AZ ÜZLETSZABÁLYZATRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. Az Üzletszabályzat hatálya

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni – jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a felek eltérő tartalmú kikötése hiányában – a Társaság és az Ügyfelei minden olyan üzleti kapcsolatára, amely során a Társaság pénzügyi szolgáltatást nyújt, vagy egyéb engedélyes tevékenységeket végez.

Ügyfél: A Társaság követeléskezelési tevékenységét képző pénzügyi szolgáltatási szerződés Adósa, Kötelezettje:

- 18. életévét betöltött, cselekvőképességében nem korlátozott, devizabelföldi vagy devizakülföldi természetes személy,
- devizabelföldi vagy devizakülföldi – ha saját joga szerint ennek minősül – egyéni vállalkozó, őstermelő
- devizabelföldi vagy devizakülföldi jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező társas vállalkozás, szervezet.

Ügyfél továbbá, az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, egyéni vállalkozó, valamint nagykorú, cselekvőképességében nem korlátozott természetes személy, akivel a Társaság a követeléskezeléssel nyújtott pénzügyi szolgáltatás során kapcsolatba kerül. A Társaság és az Ügyfél közötti jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait az egyes ügylettípusokra vonatkozó szerződések állapítják meg. Az Üzletszabályzat irányadó mindazokban a kérdésekben, amelyekről az adott esetre vonatkozóan jogszabály vagy külön szerződés kifejezetten nem rendelkezik. Az Üzletszabályzat rendelkezései olyan szerződéses feltételnek minősülnek, amelyek a Társaságra és az Ügyfelekre egyaránt kötelezőek, külön elfogadás nélkül is.

A Társaság és az Ügyfél közös megegyezéssel eltérhetnek az Üzletszabályzat rendelkezéseitől.

Amennyiben az üzleti kapcsolatok során valamely kérdésben sem az Üzletszabályzat, sem az egyes szerződések nem rendelkeznek, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, illetve a 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) vagy más irányadó jogszabálynak a vonatkozó rendelkezései alkalmazandók.

I.2. Az Üzletszabályzat nyilvánossága

- I.2.1.** Az Üzletszabályzat nyilvános, a Társaság ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében, illetve a Társaság honlapján a www.tkkzrt.hu címen bárki megtekintheti és megismerheti. A Társaság az Ügyfél kívánságára ingyenesen rendelkezésére bocsátja Üzletszabályzatát.

I.3. Az Üzletszabályzat módosítása

- I.3.1.** A Társaság az Üzletszabályzat Ügyfelek számára kedvezőtlen változtatását, módosítását, a változást megelőző 15 nappal korábban a Társaság honlapján közzéteszi.
Az Ügyfelek számára kedvezőtlen változást nem jelentő módosításokról a Társaság az Ügyfeleit legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző munkanapon értesíti a módosítás Ügyfélforgalmi helyiségekben történő elhelyezése és a honlapon történő közzététel útján.

Amennyiben az Ügyfél a módosítás ellen a módosítás hatálybalépéséig írásban nem tiltakozik, azt elfogadottnak kell tekinteni.

Az Üzletszabályzat módosítása a hatálybaléptetéstől kezdve vonatkozik a hatályban levő szerződésekre is.

- I.3.2.** Ha az Ügyfél a Társasággal kötött szerződésében, megállapodásában kifejezetten kéri az Üzletszabályzat módosításáról szóló értesítés megküldését, abban az esetben az Ügyfelek ezen körét a Társaság írásban értesíti az Üzletszabályzat megváltozásáról.
- I.3.3.** Amennyiben az Ügyfél a tervezett módosítást nem fogadja el, a Társaság jogosult az Ügyféllel a követeléskezeléssel összefüggésben megkötött szerződéseit, ha azok feltételei a módosítással összefüggésben változnának, az egyes szerződésekben meghatározott határidővel, illetve ilyen szerződési rendelkezés hiányában 30 napos határidővel felmondani.

I.4. Kapcsolat létesítése az Ügyfél és a Társaság között

- I.4.1.** A személyes adatok, a bank,- üzleti titok védelme, valamint a pénzmosás elleni jogszabályok alapján a Társaság az Ügyfelet azonosítja, illetve meggyőződik a képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról. A jelen 1.4.1. pontban foglalt Ügyfél-azonosítási szabályok a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 1997. évi LIII. törvény előírásain alapulnak, azoktól a felek szerződéssel nem térhetnek el.

I.4.1.1. A Társaság az üzleti kapcsolat létesítésekor írásban rögzíti az Ügyfél, a Képviselő, a Meghatalmazott, illetve az Ügyfél helyett rendelkezésre jogosult személy azonosító adatait. A Társaság az azonosítást minden olyan esetben is elvégzi, amikor azt jogszabály előírja, illetve ha a szerződést, vagy rendelkezést az Ügyfél olyan meghatalmazottja írja alá, akiknek azonosítása még nem történt meg.

1.4.1.2. Azonosításra szolgáló okmányok:

a) belföldi természetes személy esetén:

- Személyi igazolvány, feltéve, ha lakcímet tartalmazza, vagy
- Személyi igazolvány (kártya), a lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal együtt, vagy
- Útlevel, a lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal együtt, vagy
- Gépjárművezetői engedély (kizárólag kártya), a lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal együtt.

b) Külföldi természetes személy esetén:

- Útlevel, vagy
- Külföldi hatóság által kiállított személyi azonosító igazolvány, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, vagy
- A Magyarország rendészeti szerve által kiállított tartózkodási engedély.

c) Nem természetes belföldi személy és képviselője esetén:

- Gazdálkodó szervezet 30 napnál nem régebbi cégkivonata, illetve a képviseletre jogosult aláírási címpéldánya illetve ha a cég bejegyzésére még nem került sor, a bírósághoz benyújtott bejegyzési kérelme, továbbá alapító okirata (társasági szerződése), valamint az adóbejelentkezési lap (ha a cégkivonat az adószámot, a statisztikai számjelet nem tartalmazza), egyéni vállalkozó esetében vállalkozói igazolványa és adószáma, illetőleg ennek hiányában az adóhatósághoz benyújtott adóhatósági bejelentkezési kérelme.
- Más szervezet esetén a nyilvántartásba vételről szóló, hatóság vagy bíróság által 30 napnál nem régebben kiállított okirat, ennek hiányában a hatósághoz vagy bírósághoz benyújtott nyilvántartásba vétel iránti kérelme, továbbá alapító okirata (társasági szerződése), valamint az adóbejelentkezési lap (ha a nyilvántartásba vételi okirat az adószámot, a statisztikai számjelet nem tartalmazza.)

d) Külföldi nem természetes személy esetében:

- A saját joga szerinti, a kiállítástól számított 30 napnál nem régebbi bejegyző okirat vagy annak igazolása, hogy nyilvántartásba vétele megtörtént, továbbá alapító okirata (társasági szerződése), valamint az Ügyfél képviseletére jogosult természetes személy képviseleti jogának igazolására alkalmas dokumentum (ha a nyilvántartásba vételt igazoló okirat az Ügyfél képviseletére jogosultat nem tartalmazza). Kétség esetén a Társaság az azonosítás elvégzéséhez egyéb okmányokat is bekérhet.

e) Meghatalmazott esetén:

az előző pontokban foglalt iratokon kívül a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás.

1.4.1.3. Azonosító adatok rögzítése:

A Társaság az azonosítás során az alábbi adatokat rögzíti:

a) természetes személy:

- Családi és utónevét, előző nevét, születési nevét
- Lakcímét
- Születési helyét, idejét
- Állampolgárságát
- Anyja születési nevét
- Az azonosító okmányának számát, típusát
- Az azonosító okmányt kiállító hatóság megnevezését, betűjelét
- Devizakülföldi természetes személy esetében a fentiekben meghatározott adatok közül az azonosító okmány alapján megállapítható adatokat, valamint a magyarországi tartózkodási helyet,

b) nem természetes személy esetén a szervezet

- Nevét, rövidített nevét,
- Székhelyének, fióktelepének címét,
- Főtevékenységét
- Azonosító okiratának számát,
- Képviselőre jogosultak nevét, beosztását
- Kézbesítési megbízott azonosításra alkalmas adatait

1.4.1.4. Az Ügyfél köteles az általa a Társaság rendelkezésére bocsátott azonosító adatokban bekövetkezett bármely változásról a Társaságot haladéktalanul írásban értesíteni. A tájékoztatási kötelezettség elmulasztása súlyos szerződésszegésnek minősül, az ezzel összefüggésben keletkezett költségeket, károkat az Ügyfél viseli.

1.4.1.5. A Társaságnak jogában áll az azonosítást vagy annak kiegészítését bármikor elvégezni. A Társaság köteles megtagadni az együttműködést, ha az Ügyfél, illetve Képviselő vagy Meghatalmazott a jogszabályban meghatározott személyi azonosító okmányokat nem mutatja be, vagy az okiratokat szerződéskötéskor nem bocsátja rendelkezésre, illetve ha az azonosítást más módon megakadályozza.

1.4.1.6. A Társaság nevében jognyilatkozat tételére a Társaság képviseleti rendje szerint cégjegyzésre felhatalmazott személyek jogosultak, amelyről a Társaság kérésre igazolást ad.

1.5. Együttműködés, tájékoztatás

1.5.1. A Társaság és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni.

- 1.5.2.** A Felek késedelem nélkül kötelesek a valóságnak megfelelően tájékoztatni egymást a fennálló kapcsolatok szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, adatokról, illetve azok változásáról.
- 1.5.3.** A tájékoztatási kötelezettség – az 1.5.2. pontban foglaltakon túlmenően – vonatkozik különösen az Ügyfél személyét, jogi helyzetét érintő változásra, címváltozásra, és a bejelentett képviselő személyének megváltozására.
- 1.5.4.** Az Ügyfél a Társasággal szembeni tartozásának fennállása alatt köteles előre, illetve a tudomásszerzését követően haladéktalanul írásban tájékoztatni a Társaságot minden olyan körülményről, amely veszélyezteti a Társasággal szemben fennálló kötelezettségének teljesítését.
- 1.5.5.** Jogi személy ügyfél különösen e körben köteles nyilatkozni arról, hogy:
- az átalakulásra, kiválásra, szétválásra, összeolvadásra és beolvadásra vonatkozó döntéséről;
 - ha csődeljárást, felszámolási eljárást, vagy végelszámolást kezdeményez maga ellen, illetve ha ennek a jogszabályi feltételei fennállnak;
 - ha bármilyen módon tudomására jut, hogy harmadik személy a felszámolási, illetve végrehajtási eljárás megindítását kezdeményezte vele szemben;
 - ha a gazdasági társaság működését veszélyeztető peres eljárást kezdeményeznek vele szemben;
 - ha gazdasági társaság létrehozásáról, vagy vagyona egy részének gazdasági társaságba való beviteléről dönt;
 - a tulajdonosai körében a Társaság felé adott legutolsó tájékoztatás óta változás következett be;
 - a gazdálkodásában, üzleti tevékenységében a vagyoni és pénzügyi helyzetében bekövetkező minden lényeges változásról.
- 1.5.6.** Az Ügyfélnek lehetővé kell tennie, hogy üzleti könyveit és feljegyzéseit a Társaság titoktartási kötelezettség mellett bármikor megvizsgálhassa, ha a köztük keletkező, illetve már fennálló valamely követelés biztonságának megítéléséhez azt a Társaság szükségesnek tartja.
- 1.5.7.** A tájékoztatási kötelezettség megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül és az Ügyfél felel a tájékoztatási kötelezettség megszegéséből eredő kárért.

1.6. Értesítés

- 1.6.1.** A Társaság az Ügyfél részére szóló értesítéseket, nyilatkozatokat, ajánlatokat és szerződéseket (a továbbiakban együtt: iratok) az Ügyfél által legutoljára írásban bejelentett levelezési címre küldi. Ilyen cím hiányában a Társaság, az Ügyfél általa ismert bármely címére, illetve székhelyére, telephelyére küldheti az iratokat, több cím ismerete esetén szabad választása szerint.
- 1.6.2.** Ha az Ügyfél levelezési címének megváltozását a Társaságnak nem jelenti be, a Társaság megkísérel, de nem köteles az Ügyfél új levelezési címét felkutatni, és értesítéseit továbbra is az általa ismert levelezési címre küldheti. A Társaság akkor is kézbesítettnek tekinti a küldeményeket, ha azok „címezett ismeretlen” jelzéssel érkeznek vissza a legutoljára ismert levelezési címről.

- 1.6.3.** A Társaság nem felel azért, ha a megadott név, cím pontatlansága, változás miatt vagy más, a Társaságon kívül álló okból a kézbesítés elhúzódik, vagy eredménytelen.
- 1.6.4.** A Társaság az Ügyfél részére szóló iratokat nem köteles ajánlottan vagy tértivevénnyel postára adni, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik. A postán való elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata, vagy kézjeggyel ellátott példánya a Társaság birtokában van és az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék, feladószelvény vagy a Társaság e célból vezetett nyilvántartása igazolja.
- 1.6.5.** Az előző pontban megfogalmazott szabály nem vonatkozik a bankjegyekre, az értékpapírokra, valamint egyéb, értéket képviselő okmányokra vagy más olyan küldeményekre, amelyeket jellegüknek megfelelően fokozott biztonsággal kell kezelni. A Társaság ilyen esetben a tőle elvárható gondossággal megválasztott módon továbbítja a küldeményt. A továbbítás az Ügyfél költségére és veszélyére történik.
- 1.6.6.** Belföldi cím esetén a postára adást követő 5., európai cím esetén a postára adást követő 10., Európán kívüli cím esetén a postára adást követő 20. postai munkanap elteltével a Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy az írásos értesítést az Ügyfél megkapta, azaz az értesítés megtörtént.
- 1.6.7.** A Társaság a közleményének az ügyfélforgalom részére nyitva álló helyiségeiben történő kifüggesztése, vagy a honlapon történő közzététel útján is értesítheti Ügyfeleit abban az esetben, ha a közleményben foglaltak az Ügyfelek széles körét érintik.
- 1.6.8.** Az Ügyfél köteles 10 napon belül értesíteni a Társaságot, ha valamely általa a Társaságtól várt értesítés nem érkezett meg. E határidő elmulasztása következményei az Ügyfelet terhelik, a Társaság nem felel a 10 napot meghaladó késedelemből eredő kárért. A Társasághoz érkezett küldemények érkezési idejére a Társaság nyilvántartása az irányadó. Kivételt képeznek ez alól a kézbesítési bizonyítvánnyal (tértivevényes) küldemények, amely esetben a tértivevényen szereplő érkezési időpont az irányadó.

1.7. A kapcsolattartás formája

- 1.7.1.** Mind a Társaság, mind az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, üzeneteket, valamint a szerződéseket köteles írásba foglalni.
- 1.7.2.** Írásbeli formának az olyan okirat minősül, amelyen az aláírásra jogosultak eredeti vagy aláírás-bélyegzővel ellátott vagy a Társaság képviseletre jogosult munkatársának elektronikusan rögzített (szkennelt) aláírása szerepel.
- 1.7.3.** A Társaság az Ügyféllel fennálló kapcsolatára és a konkrét ügyre tekintettel - amennyiben erre vonatkozóan az Ügyféllel megállapodott - a telefonon, telefaxon,

e-mail útján továbbított értesítéseket, szerződéseket, egyéb iratokat elfogadhatja. Elfogadás esetén az ezekben foglaltak mindkét félre nézve kötelezőek.

- 1.7.4.** Telefon útján történő kapcsolattartás esetén az Ügyfelet a Társaságnak be kell azonosítania. A Társaság azonosított ügyfélnek tekinti a személyes adatokat (név, lakcím, anyja neve, születési adatok), és lehetőség szerint a bejelentés tárgyához kapcsolódó, a Társaság által nyilvántartott azonosítót (pl. hivatkozási szám) megadó ügyfelet.
Az azonosításra alkalmas adatok hiányában az Ügyfél részére csak általános tájékoztatás adható, hogy kérdését, bejelentését milyen formában, illetve hol teheti meg.
- 1.7.5.** Elektronikus levelezés (e-mail) útján történő kapcsolattartás esetén a Társaság főképp általános és tájékoztató jellegű információt ad.
- 1.7.6.** A Társaság nem felel azokért a károkért, amelyek a telefon, telefax, e-mail igénybevételevel történő adatátvitel, információ átadás során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredményeként keletkeznek.

1.8. Képviselők, közreműködők

- 1.8.1.** A Társaság az üzleti kapcsolat biztonsága érdekében meggyőződik az Ügyfél nevében eljáró személy képviseleti jogosultságáról. Üzleti tárgyalások folytatása során vagy a teljesítés során a Társaság bármikor kérheti a képviseleti jog megfelelő igazolását.
- 1.8.2.** A Társaság jogosult az Ügyfél által hozzá bejelentett képviselőket és az ő aláírásaikat mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog megszűnéséről, visszavonásáról vagy az új képviselő képviseleti jogáról szóló - és amennyiben szükséges -, megfelelő bizonyító erővel rendelkező okirattal megerősített írásbeli értesítés hozzá meg nem érkezett.
- 1.8.3.** A Társaság jogosult harmadik személy közreműködését igénybe venni, amennyiben ezt saját követelése biztonsága és érvényesítése érdekében szükségesnek látja.

1.9. Ellenérték

1.9.1. Az Ügyfél a Társaság szolgáltatásaiért:

- kamatot,
 - késedelmi kamatot,
 - egyéb díjakat, költségeket
- (továbbiakban együtt: ellenérték) fizet.

1.9.2. A Társaság által az Ügyfél részére teljesített szolgáltatások, különösen a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő költségek, díjak, esetleges hatósági eljárás költségei, a közreműködő igénybevételek költségei, a jogi és egyéb szakértői költségek, postaköltségek, illetékek, stb. – az Ügyfelet terhelik. A terhelhető költségtételek felsorolását és díjösszegeit az Üzletszabályzat S1. sz. melléklete tartalmazza.

1.9.3. Az ellenérték mértékét az alapügylet szerződése, a Társaság és az Ügyfél között megkötött szerződés, illetve jelen üzletszabályzat és a vonatkozó jogszabályok tartalmazzák.

1.9.4. Az egyes szerződésekben rögzített ellenérték mértékét csak a szerződésben vagy Üzletszabályzatban meghatározott módon lehet megváltoztatni. Az ellenérték Ügyfél szempontjából történő kedvezőtlen változása az Ügyfél értesítését, vagy a nyilvános közzétételt követő 15. naptól lép hatályba.

1.9.5. A Társaság a kamatot és más időtartamhoz kötött díjakat az alábbi képlet szerint számolja.

naptári napokra:

$$\frac{\left(\text{tőke} \times \frac{\text{kamatláb \% - ban}}{100} \right)}{365} \times \text{eltelt napok száma}$$

Tőke: a számítás napján fennálló tőketartozás összege.

Kamat: a szerződésben kikötött, a hitelt nyújtó pénzügyi intézmény üzletszabályzata szerinti kamatmérték.

1.9.6. Az Ügyfél a fizetési kötelezettsége késedelmes teljesítése esetén a tőketartozás és az ügyleti kamaton felül késedelmi kamatot köteles fizetni.

1.9.7. A késedelmi kamat tekintetében, a követelést megalapozó szerződésben meghatározott mérték az irányadó.

1.9.8. Az ellenérték megfizetése - jellegétől függően - a szerződésben rögzített időpontokban, vagy felmerüléskor, illetve a jogi úton történő igényérvényesítés során esedékes.

1.9.9. Az Ügyfél átutalással vagy csekkbefizetéssel köteles megfelelő időben gondoskodni az ellenérték megfizetéséről. Pénzügyi teljesítésnek a Társaság bankszámláján történő jóváírás napja minősül.

1.9.10. A Társaság az Ügyfelek számára pénztárszolgáltatást nem biztosít.

1.10. A Társaság felelőssége

1.10.1. A Társaság az üzleti tevékenysége során mindenkor az Ügyfél érdekeinek – az adott körülmények között lehetséges – figyelembe vételével és a tőle elvárható gondossággal jár el. Működése során megfelel az óvatos, körültekintő és megbízható (együttesen prudens) működés követelményeinek, kerülve az indokolatlan költségnövekedést.

A Társaság megtéríti az Ügyfélnek mindazt az Ügyfél által bizonyított közvetlen anyagi kárt, amelyet szándékosan vagy nagyfokú gondatlanságával ügyfelének esetlegesen okozott. A Társaság Ügyfele az általában elvárható módon köteles a kármegelőzés és a kárenyhítés érdekében haladéktalanul eljárni és a Társaságot értesíteni. Az Ügyfél kártérítési igénye esetén a Ptk.-ban foglaltak alapján köteles bizonyítani a Társaság jogellenes és felróható magatartását, mulasztását, a bekövetkezett kárt, valamint az ezek között közvetlenül fennálló ok, okozati összefüggést.

1.10.2. A Társaság nem felel az olyan károkért, amelyek olyan ok miatt következtek be, amelynek az elhárítására vagy befolyásolására a Társaságnak nincs lehetősége. A Társaság nem felel a hozzá benyújtott okmányok eredetiségéért, érvényességéért, azok módosulásaiért.

1.10.3. A Társaság tevékenységei ellátásakor jogosult harmadik személy igénybevételére, és jogosult egyes tevékenységei kiszervezésére.

Amennyiben a Társaság harmadik személy közreműködését veszi igénybe és a harmadik személy felelősségét jogszabály, üzletszabályzat, nemzetközi szerződés, szabályzat, szokvány, vagy a közreműködés feltételeit szabályozó szerződés korlátozza, a Társaság felelőssége is azokhoz igazodik.

1.10.4. A Társaság, a Hpt. 68 § (1) bekezdésében foglalt szabályok betartásával, a pénzügyi szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó olyan tevékenységét, amelynek során adatkezelés, adatfeldolgozás, vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartásával kiszervezheti. A kiszervezett tevékenységet végzőnek – a kockázattal arányos mértékben – rendelkeznie kell mindazon személyi, tárgyi és biztonsági feltételekkel, melyeket jogszabály a kiszervezett tevékenységre előír. A kiszervezett tevékenység körét és a kiszervezett tevékenység végzőjét a Társaság az Általános szerződési feltételeket is tartalmazó Üzletszabályzatában köteles feltüntetni, mely szabályzat nyilvános, mind a Társaság honlapján, mind az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben megtekinthetők.

1.10.5. A Társaság felelősségének jelen Üzletszabályzatban foglalt korlátozása vagy kizárása nem érinti a Társaságnak azt a felelősségét, amelyet szerződésben érvényesen nem lehet korlátozni vagy kizárni.

1.11. Titok és adatvédelem

1.11.1. A bank,- üzleti titok és a személyes adatok védelme érdekében a Társaság valamennyi, az adatokhoz hozzáférő és azokat megismerő alkalmazottját, munkatársát, megbízottját a bank,- üzleti titok fogalmára és annak megtartására, valamint a személyes adatok védelmére vonatkozó kötelezettségekre kioktatja, és a tudomásul vételt, illetve a titoktartási kötelezettség betartásának vállalását írásban rögzíti.

1.11.2. A követeléskezelésben közreműködő vagy arról információkkal rendelkező valamennyi személy, így például a Társaság tulajdonosai, vezető tisztségviselői és alkalmazottjai kötelesek a Társaság működésével kapcsolatban tudomásukra jutott

bank- és üzleti titkokat, személyes adatokat – időbeli korlátozás nélkül – megtartani. Ezen korlátozás nem vonatkozik jogszabály által előírt adatszolgáltatásra, a Társaság és az Ügyfél közötti bírósági eljárásra, illetve az egyéb közvetítői, választott bírósági eljárásra.

1.11.3. A Társaság az üzleti kapcsolatok megszűnése után is megőrzi az üzleti és banktitkot, illetve biztosítja a személyes adatok védelmét.

1.11.4. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy nem tekinti üzleti, illetve banktitok megsértésének, ha a Társaság az adatok, információk átadás,- átvételét a Magyar Takarékszövetkezeti Bankcsoporton, illetve az Integrációs Szervezeten belül nyújtja, vagy szerzi be. A Társaság titoktartási kötelezettsége az így megszerzett információkra, adatokra is vonatkozik.

1.11.5. A titokvédelem részletszabályait a Társaság Titokvédelmi Szabályzata tartalmazza. A személyes adatok védelmének részletszabályait a Társaság honlapján, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben is megtekinthető Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza. A Társaság kérésre az Adatkezelési Tájékoztatót az Ügyfél által megadott e-mail címre megküldi.

1.12. Információadás az Ügyfélről

1.12.1. A Társaság az Ügyfél külön írásbeli felhatalmazása alapján részletesebb információt is jogosult kiadni az Ügyfélről.

1.12.2. Az információ adásával a Társaság az Ügyfélért semmilyen garanciát nem nyújt és semmilyen felelősséget nem vállal.

1.12.3. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Társaság jogosult és köteles a szerződésből eredő kötelezettségekre vonatkozó adatait a Központi Hitelinformációs Rendszert (KHR) működtető Bankközi Informatikai Szolgáltató Zrt.-nek (BISZ Zrt.) átadni.

1.13. Panaszok kezelése

1.13.1. A Társaság Ügyfelének, a Társaság tevékenységével kapcsolatos panaszát a Panaszkezelési Szabályzatban foglalt rendelkezéseknek megfelelően kezeli.

1.14. Jogviták rendezése

1.14.1. Felek a köztük keletkező vitás kérdéseket lehetőség szerint közös megegyezéssel, békés úton kívánják rendezni, ebbe beleértve valamely közösen választott szakértő vagy más egyeztető fórum közreműködésével való megegyezést is. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az eljárás nem vezet eredményre, a Társaság és Ügyfele a vonatkozó hatásköri szabályokra tekintettel, alávetik magukat az illetékességgel rendelkező Bíróságnak.

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATRA VONATKOZÓ EGYES KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK

2.1. A követelések érvényesítése

2.1.1. A követelés érvényesítésének módszerét a Társaság a veszteség minimalizálása érdekében maga határozza meg.

2.1.2. A Társaság az üzleti döntések meghozatala előtt, saját üzleti biztonsága érdekében köteles átvizsgálni, értékelni:

- a követelést megalapozó szerződések jogalapját, jogszerűségét, a követelés fontosabb paramétereit, a hitelező, az adós személyét, a követelés tőkeösszegét, járulékait, fedezettségét,
- az adós és más kötelezettek jogi és cégjogi helyzetét, cégfelelősségi formáját, csőd-, végelszámolási-, felszámolási, végrehajtási eljárás folyamatban létét,
- az adós és más kötelezett gazdasági helyzetét, kötelezettségeit, likviditását,
- peres eljárás folyamatban létét,
- a biztosítékok jogi helyzetét, értékét, mobilizálhatóságát,
- megtérülés várható összegét, idejét, kockázatát,
- az esetleges behajtás során keletkező költségek nagyságrendjét.

2.1.3. Az Ügyfél köteles a követelések érvényesítésében adatok szolgáltatásával, a követelésekkel kapcsolatos okiratok átadásával és minden egyéb szükséges módon közreműködni.

2.1.4. Amennyiben a Társaság a követelést az adóssal, az érte vagy a követelésért bármilyen jogcímen felelősséget vállaló más Ügyféllel szemben nem kívánja közvetlen módon érvényesíteni, lehetősége van a követelés továbbértékesítésére.

2.2. Biztosítékok kezelése

2.2.1. Az Ügyfél köteles gondoskodni a Társaság számára biztosítékul szolgáló valamennyi vagyontárgy, jog és követelés fenntartásáról és értéke megőrzéséről. Köteles gondoskodni továbbá a követelések érvényesíthetőségéről és arról, hogy azok teljesítése a Társaság részére megállapodás szerinti esedékességkor megtörténjen.

2.2.2. Az Ügyfél jogosult és köteles a használatában lévő, a Társaság javára biztosítékul lekötött vagyontárgyakat rendeltetésszerűen használni, kezelni, üzemeltetni, megőrzésükről gondoskodni.

2.2.3. Amennyiben az Ügyfél a fenti kötelezettségeinek nem tesz eleget és ezáltal a biztosítékok fennállását, értékét, érvényesíthetőségét veszélyezteti, akkor a Társaság – vagy az általa megbízott személy – jogosult közvetlenül eljárni az Ügyfél helyett, illetve kezdeményezni a szükséges hatósági vagy bírósági eljárást.

- 2.2.4.** Ha valamely biztosítékul szolgáló jog gyakorlása vagy követelés érvényesítése a lekötés időtartama alatt esedékessé válik, a Társaság jogosult a jogot gyakorolni, illetve a követelést érvényesíteni. Az érvényesítés során befolyt összegeket a Társaság jogosult biztosítékként kezelni.
- 2.2.5.** A biztosíték nyújtásával, fenntartásával, ellenőrzésével, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden szükséges költség az Ügyfelet terheli.
- 2.2.6.** A Társaság kérésére az Ügyfél köteles megfelelő biztosítékot nyújtani vagy a már meglévő biztosítékot kiegészíteni olyan mértékben, amilyen mértékben a Társaság megítélése szerint, a követelés megtérülésének biztosítékául ez szükséges. A Társaság a biztosíték kikötésekor jogosult meghatározni, hogy az egyes biztosítékok közül melyeket és milyen értékben fogadja el.

2.3. Felmondás

- 2.3.1.** Az Ügyfél a szerződés eltérő rendelkezése hiányában bármikor jogosult a Szerződést részben vagy egészben írásban felmondani, ha a felmondással egy időben a Társaság felé fennálló, a Szerződésből fakadó valamennyi kötelezettségének eleget tett.
- 2.3.2.** Az üzleti kapcsolat során a nem határidőben történő fizetés, az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség megszegése, vagy bármely más a Szerződésből vagy az Üzletszabályzatból eredő kötelezettség nem teljesítése, valamint a Társaság előzetes hozzájárulása nélkül a fedezet elvonására irányuló magatartás, súlyos szerződésszegésnek minősül.
- 2.3.3.** Súlyos szerződésszegés, felmondási esemény esetén a Társaság jogosult a Szerződést egyoldalúan, azonnali hatállyal felmondani.
- 2.3.4.** A Szerződéseknek a Társaság által súlyos szerződésszegésre, felmondási eseményre tekintettel történő azonnali hatályú felmondása esetén az Ügyfél köteles a Társasággal szemben fennálló valamennyi tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni.

2.4. A pénzügyi teljesítések elszámolása

- 2.4.1.** A Társaság az Ügyfél által az adósság rendezése céljából teljesített befizetését - a Ptk.-ban meghatározottak szerint - először a költségre, azután a kamatra és végül a tőkére számolja el.
- 2.4.2.** Ha az Ügyfélnek a Társasággal szemben több tartozása áll fenn, és a teljesítés nem fedezi az Ügyfél valamennyi tartozását, azt a Társaság az Ügyfél rendelkezése szerint, ennek hiányában pedig arra a tartozásra számolja el, amelyre azt az Ügyfél felismerhetően szánta.
- 2.4.3.** Ha az Ügyfél nem rendelkezett, és szándéka sem ismerhető fel, a Társaság a teljesítést:

- a régebben lejárt,
- azonos lejárat esetén az Ügyfélre terhesebb,
- egyenlő mértékben terhes tartozások közül pedig, a kevésbé biztosított követelés fedezésére fordítja.

3. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen üzletszabályzat a kihirdetéstől számított 15. napon lép hatályba.

Az S1. számú melléklet módosítása nem jelenti az üzletszabályzat módosítását is, azonban a hatályba lépésére az üzletszabályzat hatályba léptető elvi rendelkezését kell alkalmazni.

Követelések kötelezettjeit érintő „Ügyfél” Üzletszabályzat

S1. számú melléklet

Az ügyfelet terhelő/terhelhető költségtételek, díjak

**Kihirdetés napja: 2018. június 25.
Hatályos: 2018. július 10. napjától**

**A követelés érvényesítésével kapcsolatos eljárási cselekmények,
költségek, díjak**

Levelezés	150 – 3.000 Ft/db
Lakcímkeresés	100 – 3.500 Ft/alkalom
Iratmásolat díja	50 Ft/oldal
Helyszínelés	3.000 – 10.000 Ft/ alkalom
Ingtatlan-nyilvántartási átjegyzés	6.600 – 12.600 Ft/ingatlan
Értékbecslés	25.000 – 200.000 Ft+áfa
Közjegyzői díj	1.000 – 150.000 Ft
Tulajdoni lap lekérdezése, beszerzése	1.000 – 4.000 Ft/ db
Térképmásolat lekérdezése, beszerzése	3.000 Ft/ db
Ügyvédi közreműködés	a bírósági eljárásban megállapítható ügyvédi költségekről szóló 32/2003 (VIII.22) IM rendelet és a bírósági végrehajtási eljárásban megállapítható ügyvédi költségekről szóló 12/1994 (IX.8) IM rendelet szerint
Fizetési meghagyás kibocsátása	tőke összeg 3 %-a minimum 5.000 Ft, legfeljebb 300.000 Ft
Elsőfokú peres eljárás	tőke összeg 6 %-a, minimum 15.000 Ft, legfeljebb 1.500.000 Ft
Végrehajtási eljárás	tőke összeg 1%-a minimum 5.000 Ft, legfeljebb 350.000 Ft
Végrehajtó díja	díjjegyzék alapján (kb. az ügyérték 10-20%-a)
Ügygondnok, szakértő közreműködése	ügylettől függő egyedi díjösszeg
Csőd,- felszámolási eljárás illetéke	50.000– 80.000 Ft
Nyilvántartásba vétel (felszámolás, csődeljárás)	Hitelezői igény 1%, legalább 5.000,-Ft legfeljebb 200.000 Ft
Vagyonkutatás költsége	minimum 15.000 Ft+ÁFA, legfeljebb 30.000 Ft+ÁFA