

**A VS-FAKTOR PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
általános szerződési feltételeket is tartalmazó
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Hatálybalépés időpontja:	2020.05.18.
Verziószám:	V05
Jóváhagyta:	Igazgatóság
Jóváhagyás jogcíme:	I/2020. (V.18.) igazgatósági határozat

Bevezető

A **VS-FAKTOR PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ Zrt.** (székhelye: 1133 Budapest Árbóc utca 6., nyilvántartást vezető cégbíróság: Fővárosi Bíróság, mint cégbíróság, cégjegyzék száma:Cg: 01-10-047357, a továbbiakban: **VS-FAKTOR**) pénzügyi vállalkozásként végzi tevékenységét a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 2012. február 7.-én kelt, **EN-I-59/2012 számú** tevékenységi engedélye és a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, valamint az irányadó egyéb jogszabályok alapján.

A VS-FAKTOR hatályos Alapszabályában rögzített főtevékenysége: „6492’08 Egyéb hitelnyújtás” ezen belül lejárt, felmondott követelések vásárlására vonatkozó faktoring. A tevékenység alapvető üzleti célja a megvásárolt követelések érvényesítése, beszedése egy összegben vagy részletekben.

A Társaság cégneve:	VS-FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
A Társaság rövidített elnevezése:	VS-FAKTOR Zrt.
A Társaság székhelye:	1133 Budapest Árbóc utca 6.
A Társaság adószáma:	23856912-2-42
A Társaság felügyeleti hatósága:	MNB – 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (a továbbiakban: Felügyelet)

1. Általános rendelkezések

1.1. Alkalmazási kör

- 1.1.1. Az Üzletszabályzat alkalmazásában felek az Ügyfél és a VS-FAKTOR. Ügyfél az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, valamint magánszemély (természetes személy), akinek a VS-FAKTOR pénzügyi szolgáltatást nyújt.
- 1.1.2. Az Üzletszabályzat rendelkezései a VS-FAKTOR és az Ügyfél közötti minden nemű olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amely a VS-FAKTOR pénzügyi szolgáltató tevékenységéből fakad, ami a gyakorlatban követelésvásárlás és érvényesítés. Az Ügyfél és a VS-FAKTOR az üzleti kapcsolataikban egymás jogos érdekeit figyelembe véve, együttműködve kötelesek eljárni.
- 1.1.3. A VS-FAKTOR és az Ügyfél közötti jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait az Ügyfél kötelezettségeit meghatározó (engedményezett követeléseket megtestesítő) szerződések és azokkal kapcsolatban az engedményezés bekövetkezte után a VS-FAKTOR-ral létrehozott szerződések/megállapodások állapítják meg. Az Üzletszabályzat irányadó mindazokban a kérdésekben, amelyekről az adott esetre vonatkozóan külön szerződés, vagy jogszabály kifejezetten nem rendelkezik.

A magyar jog rendelkezései – különösen a Ptk. és a Hpt. rendelkezései- az irányadóak minden olyan üzleti kapcsolatra a VS-FAKTOR és az Ügyfél között, amelyekre a követelést megtestesítő Szerződés, és az Üzletszabályzat nem tér ki.

- 1.1.4. A VS-FAKTOR és az Ügyfél írásbeli közös megegyezéssel eltérhetnek az Üzletszabályzat rendelkezéseitől.

1.2. Az Üzletszabályzat nyilvánossága és megváltoztatása

- 1.2.1. Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti, az a VS-FAKTOR irodahelyiségeiben kitéve, bárki számára elérhetően olvasható, illetve a társaság azt kérésre díjmentesen átadja.
- 1.2.2. A VS-FAKTOR kívánságra bárkinek küld Üzletszabályzatot, függetlenül attól, hogy üzleti kapcsolat már létesült-e közöttük.
- 1.2.3. A VS-FAKTOR az Üzletszabályzatról, annak változásáról a hatálybalépés időpontját megelőző legalább 15 naptári nappal korábban értesíti Ügyfelét, oly módon, hogy azt az 1.2.1. pontban meghatározottak szerint hozzáférhetővé teszi. A VS-FAKTOR indokolt esetben előzetesen levélben is értesíti Ügyfelét az Üzletszabályzat megváltozásáról.
A szerződések esetén a VS-FAKTOR díjat vagy egyéb szerződési feltételt nem módosít, az eredeti követelés tulajdonos –Engedményező- szerződéses kondíciós (kamat, késedelmi kamat,) és egyéb (biztosítéki, stb.) feltételei szerint érvényesíti az engedményezett szerződésben foglalt követelését.
- Az Ügyfél hirdetményben történő tájékoztatása során biztosítani kell, hogy megállapítható legyen, a szerződésben rögzített kondíciókon felül melyik díj- vagy költségelem, milyen mértékben változik. Az Ügyfél számára elérhetővé kell tenni a módosítás okait.
- 1.2.4. A folyamatban lévő ügyekben a mindenkor hatályos Üzletszabályzat az irányadó. A VS-FAKTOR az Üzletszabályzat elfogadásának tekinti, ha arra az Ügyfél a közzétételtől számított 30 naptári napon belül írásban nem tesz észrevételt.

1.3 A VS-FAKTOR felelőssége

- 1.3.1. A VS-FAKTOR üzleti tevékenysége során mindenkor az Ügyfél érdekeinek - az adott körülmények között lehetséges - legteljesebb figyelembevételével és az elvárható legnagyobb gondossággal jár el. Működése során megfelel az óvatos, körültekintő és megbízható, - prudens-működés követelményeinek.
- 1.3.2. A VS-Faktor megtéríti az Ügyfélnek mindazt az Ügyfél által bizonyított közvetlen anyagi kárt, amelyet szándékosan vagy gondatlanságával esetlegesen okozott. Az Ügyfél kártérítési igénye esetén a Ptk-ban foglaltak alapján köteles bizonyítani a VS-FAKTOR jogellenes és felróható magatartását, a bekövetkezett kárt, valamint az ezek között közvetlenül fennálló ok-okozati összefüggést.
- 1.3.3. A VS-FAKTOR nem felel az olyan károkért, amelyek rajta kívülálló és el nem hárítható okból - így különösen erőhatalom, belföldi vagy külföldi hatósági (bírószági), népképviselői szerv (testület) általi rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása vagy késedelmes megadása folytán - következtek be.
- 1.3.4. Nem felel a VS-FAKTOR az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha az eljárást az Ügyfél és harmadik személy közötti jogvita, vagy harmadik személy felróható magatartása akadályozza.
- 1.3.5. A VS-FAKTOR az Ügyféllel kötött szerződésekből fakadó kötelezettségeinek teljesítéséhez és jogosultságának gyakorlásához harmadik személyek (értékbecslő, könyvelés, stb) közreműködését veheti igénybe, akik tevékenységéért teljes felelősséget vállal.

2. A VS-FAKTOR üzleti kapcsolatainak általános szabályai

2.1. Együttműködés, tájékoztatás, változás a felek személyében

- 2.1.1. A VS-FAKTOR és az Ügyfél szerződéses jogait kötelesek jóhiszeműen egymás jogait és jogos érdekeit tiszteletben tartva gyakorolni. Felek a felmerülését követően haladéktalanul értesítik egymást minden, a szerződés teljesítése szempontjából lényeges változásról. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.
- 2.1.2. A VS-FAKTOR a kötelezett Ügyfeleket a velük szemben fennálló egyedi követelés megvásárlását követő 10 (tíz) naptári napon belül, követeléscsomag esetében 60 (hatvan) napon belül írásban értesíti az engedményezés tényéről és arról, hogy a továbbiakban a teljesítést csak a VS-FAKTOR részére és mely bankszámlájára kötelesek teljesíteni.
- 2.1.3. Az Ügyfél köteles 30 (harminc) naptári napon belül írásban értesíteni a VS-FAKTORT-t, ha nem érkezett meg időben valamely általa a VS-FAKTOR-tól várt értesítés, különösen, ha az fizetési megbízás teljesítésére, illetve pénzkövetelés jóváírására vonatkozik. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.
- 2.1.4. A VS-FAKTOR jogosult úgy tekinteni, hogy az Ügyfél tudomásul vette és elfogadta az értesítésben foglaltakat, ha arra a kézhezvételtől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül nem érkezett írásos észrevétel vagy kifogás. Kivételes esetben a VS-FAKTOR ezt a határidőt legfeljebb 8 (nyolc) naptári napra rövidítheti, ha erre az értesítésben külön felhívta az Üzletfél figyelmét.
- 2.1.5. A VS-FAKTOR a szolgáltatások nyújtásánál és a szolgáltatások feltételeinek kialakításánál az Ügyfél személyére tekintettel és érdekeinek figyelembevételével jár el. Az Ügyfél köteles a VS-FAKTOR-ral való kapcsolatára vonatkozó információkat bizalmasan, üzleti titokként kezelni. Mindennemű információt harmadik személy részére csak a VS-FAKTOR írásbeli hozzájárulásával adhat.
- 2.1.6. A VS-FAKTOR jogosult Ügyfeleivel szemben a velük kötött szerződésben foglalt kötelezettségeinek ellenőrzésére.
- 2.1.7. A szolgáltatott dokumentumoknak az Ügyfél által hitelesített másolatoknak, illetve a VS-FAKTOR kérése esetén eredetinek, vagy közjegyző által hitelesített másolatoknak kell lenniük. Az Ügyfél a saját ügykörében általa készített okiratokról készült másolatokat, illetve eredeti okiratokról általa készített másolatokat jogosult hitelesíteni. A VS-FAKTOR vagy megbízottja a helyszínen jogosult betekinteni az üzleti könyvekbe és más nyilvántartásokba.
- 2.1.8. A VS-FAKTOR jogosult - az Ügyfél külön hozzájárulása nélkül - az Ügyféllel kötött szerződések alapján fennálló követeléseit harmadik személy részére átruházni, mely vonatkozásban az Ügyfél kijelenti, hogy az átruházás(ok) tekintetében a Hpt. szerinti adatkezelési hozzájárulás is megadottnak tekintendő a banktitoknak minősülő adatok körében. Az átruházásról az Ügyfelet 8 (nyolc) munkanapon belül értesíteni kell.

2.2. Képviselők

- 2.2.1. Üzleti kapcsolata biztonsága érdekében a VS-FAKTOR köteles meggyőződni az Ügyfél képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról, üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt kérheti a képviseleti jog megfelelő igazolását.
- 2.2.2. Az Ügyfélnek írásban kell tájékoztatást adnia a képviseleti joggal rendelkezők személyében beálló változásokról. A VS-FAKTOR jogosult az Ügyfél képviselőit és az ő aláírásait mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog módosításáról szóló írásos értesítés nem érkezik meg, illetve a nyilvános cégszerű adatokkal nem egyezik az Ügyfelet képviselők személye.

- 2.2.3. Az Ügyfél a VS-FAKTOR képviselőjének tekintheti azokat a személyeket, akiket az Ügyfél részére a VS-FAKTOR Zrt. cégbíróságán aláírásra jogosítottként bejegyzett képviselője ilyenként bemutat, illetve azokat akiknek a VS-FAKTOR Zrt. meghatalmazást ad.

2.3. Kézbesítés

- 2.3.1. A VS-FAKTOR az Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és okmányokat az Ügyfél által megadott címre küldi. Ilyen cím hiányában a VS-FAKTOR az Ügyfél általa ismert címére, illetve telephelyére küldi az iratokat. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik. Amennyiben a VS-FAKTOR-nak egyáltalán nem áll rendelkezésére cím, az értesítés elmaradásából származó károkért a VS-FAKTOR nem felel.
- 2.3.2. A VS-FAKTOR az Ügyfélnek szóló iratokat, értesítéseket - kivéve azokat, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény fűződik- nem köteles ajánlottan, vagy tértivevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata, vagy VS-FAKTOR kézjeggyel ellátott példánya a VS-FAKTOR birtokában van, vagy pedig ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja.
- 2.3.3. Azokat a küldeményeket, amelyek kézbesítéséhez joghatály fűződik, tértivevényes vagy ajánlott postai küldeményként kell kézbesíteni az Ügyfél számára. A postai úton, ajánlottan és tértivevényes módon elküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha az Ügyfél az átvételt megtagadta, vagy a postai küldemény *elköltözött* vagy *címzett ismeretlen* jelzéssel érkezik vissza. Ha a postai küldemény *nem kereste* jelzéssel érkezik vissza, mert az Ügyfél azt nem vette át, a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 2.3.4. A VS-FAKTOR részére szóló írásos küldeményeket a VS-FAKTOR székhelyére kell küldeni. Esetenként a VS-FAKTOR az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a VS-FAKTOR bélyegzőlenyomatával és aláírásával látja el.
- 2.3.5. A VS-FAKTOR nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.
- 2.3.6. A VS-FAKTOR értékpapírt és egyéb értéket - az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában - a tőle elvárható gondossággal megválasztott módon továbbítja. A továbbítás az Ügyfél költségére és kockázatára történik.

2.4. Írásbeliség

- 2.4.1. Mind a VS-FAKTOR mind az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint a szerződéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.
- 2.4.2. Az Ügyfél felel minden olyan kárért, amely az Ügyfél telefon-, telefax- továbbá számítógép-hálózaton történő kommunikációja során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye.

2.5. A VS-FAKTOR szolgáltatásainak ellenértéke

- 2.5.1. Az Ügyfél a VS-FAKTOR részére – az engedményezés keretében a VS-FAKTOR-ra átruházott követeléseket megtestesítő szerződésekben az Engedményezővel a szerződés

aláírásakor meghatározott- tőkét, kamatot, késedelmi kamatot és díjakat köteles megfizetni. Az átruházott követelésre vonatkozó szerződésben meghatározott kondíciókat a VS-FAKTOR nem módosíthatja, és a szerződésben rögzített kamat és díj mértékektől az Ügyféllel kötött írásos megállapodás alapján, csak az Ügyfél által elfogadott és számára előnyösebb módon, térhet el. A VS-FAKTOR az engedményező által átruházott szerződésekben meghatározott kamatszámítási módot érvényesíti, amennyiben a szerződés azt **nem** tartalmazza, akkor a kamatot a következőképpen számítja ki naptári napokra:

$$\frac{\text{Tőke X éves kamatláb \% - ban X napok száma}}{100 \times 360}$$

Tőke: az engedményezés napján fennálló tőke összege

Kamat: az engedményezett szerződésben rögzített kamat

Késedelmi kamat: Ügyféllel történt megállapodás szerinti, de max. a jogszabályban (Ptk.) meghatározott mérték.

A VS-FAKTOR által az Ügyfél részére teljesített szolgáltatások költségeit, különösen a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerült díjak, hatósági eljárások költségei, a jogi és illeték költségek, postaköltségek az Ügyfelet terhelik, melyek mértékét az **1. számú melléklet tartalmazza.**

- 2.5.2. A VS-FAKTOR jogosult az 1. számú mellékletben meghatározott szolgáltatások ellenértékét megváltoztatni a szerződésekben, ill. az Üzletszabályzatban meghatározott módon, azonban a szolgáltatás ellenértékének változása csak az értesítés utáni időre vonatkozhat. Az 1. számú mellékletben feltüntetett díjak és költségek nettó módon kerültek meghatározásra, azokat a mindenkor hatályos törvények szerinti ÁFA terhelheti.

VS-FAKTOR – amennyiben a szerződés másként nem rendelkezik – a neki járó ellenértéket jogosult a soron következő, Ügyfélnek kifizetendő (átutalandó) összegből visszatartással beszedni (beszámítás).

2.6. Kapcsolat a Központi Hitelinformációs Rendszerrel (továbbiakban: KHR)

A törvény előírásainak megfelelően a VS-FAKTOR referenciaadat-szolgáltató a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás, a Bankközi Informatikai Szolgáltató Zrt. felé, mely szervezet elérhetőségei a következők:

Cím: 1205 Budapest, Mártonffy utca 25-27.

Honlap: www.bisz.hu

Telefon: (+36 1) 421-2505

- 2.6.1. A VS-FAKTOR Alapító Okiratában rögzített tevékenysége **követelésvásárlás**, mely követelések a 2013.évi CCXXXVII. törvény hatálya alá tartozó szervezetektől, illetve más gazdálkodó szervezetektől kerülhetnek a társaság tulajdonába.

A Hpt. és a törvény hatálya alá tartozó referenciaadat- szolgáltatói körbe tartozó szervezetektől megvásárolt követelésekhez kapcsolódó információk nyilvántartásba vételre kerültek a KHR-ben, és az Engedményező referenciaadat-szolgáltató feladata a követelés jogosultjának változását jelezni, átvezettetni a rendszerben. A szerződésből eredő követelést átruházó referenciaadat-szolgáltató (Engedményező) köteles a referenciaadat-szolgáltatás teljesítéséhez szükséges valamennyi okiratot és információt átadni a követelést átvevő referenciaadat-szolgáltató (Engedményes) részére. A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a részére átadott referenciaadatot „átruházás referenciaadat-szolgáltató részére” megjegyzéssel látja el, és feltünteti az átvevő referenciaadat-szolgáltató - VS-FAKTOR- adatait.

A Társaság csatlakozott a Bankközi Informatika Szolgáltató Zrt. (BISZ Zrt.) által üzemeltetett Központi Hitelinformációs Rendszerhez (KHR).

Az ebből adódó kötelezettségek teljesítése az alábbi rendben történik.

Referencia adat átvétele más pénzügyi szolgáltatótól

Amikor egy követelést a Társaságra engedményeznek, akkor az Engedményező az általa kezelt referencia adatot köteles az engedményezést követő 15 napon belül a Társaságak a BISZ Zrt. mindenkori üzletszabályzatában meghatározott módon átadni. A referencia adat átvételéről (az engedményezés tényét tartalmazó tájékoztatással egyidejűleg) a kötelezettet, a Társaság ajánlott postai küldemény formájában tájékoztatja.

Referencia adat létrehozása

Amennyiben bármely követelés megvásárlását követően a Társaságra engedményezett követelés referencia adatának átvétele meghiúsul, vagy azt korábban nem hozták létre, akkor a követelés referencia adatát a BISZ Zrt. mindenkori üzletszabályzatában meghatározott módon kell létrehozni, azonban a referencia adat BISZ Zrt. felé történő átadását megelőzően legalább 30 nappal a Társaság a kötelezettet ajánlott postai küldeményben tájékoztatja az alábbiakról:

- a referencia adat tervezett átadásáról;
- a referencia adat átadásának okáról;
- a követelés rendezésének (ezáltal a referencia adat átadásának elkerülésére) fennálló lehetőségekről;
- a jogorvoslat módjáról és határidejéről.

Amennyiben a kötelezett az adat átadása ellen kifogással nem élt, vagy az nem alapos, az adat átadást a Társaság a tájékoztatást követően megvalósítja, majd a tényleges adatátadást követő 5 munkanapon belül ennek tényéről a kötelezettet ajánlott postai küldeményben tájékoztatja.

Referencia adat módosítása

A jogszabályokban előírt időközönként, BISZ Zrt. mindenkor hatályos üzletszabályzatában megjelölt módon a KHR-ben a követelések összegének megváltozásáról rendszeresen, azok megszűnésekor (mulasztás lezárása), vagy a referencia adatban bekövetkező egyéb (pl.: névváltozás, lakcímváltozás) változás esetén a referencia adatot módosítani kell.

A módosítást az adatváltozás bekövetkezésétől (vagy az arról szóló tájékoztatás kézhezvételétől) számított 5 munkanapon belül kell végrehajtani. A referencia adat ügyfeladatokat érintő módosításáról a kötelezettet a Társaság ajánlott postai küldemény formájában tájékoztatja.

A referencia adatok megismerhetősége

A 2011. évi CXXII. törvény (Khrtv.) értelmében bárki jogosult, bármely pénzügyi intézmény (Referenciaadat-szolgáltatónál) hivatalos tájékoztatást kérni (ún.: Saját Hiteljelentést), hogy a Központi Hitelinformációs Rendszerben (KHR) ki által és milyen adatai szerepelnek, illetve ki, mikor és milyen jogcímen fért hozzá ezen adatokhoz. A Saját Hiteljelentés a természetes (magánszemély) és nem természetes személy (vállalkozás) számára korlátozás nélkül kérhető, ezért költségtérítést és egyéb díjat a Társaság nem számol fel.

3. Adatvédelem, adatkezelés

3.1. A VS-FAKTOR a személyes adatok védelméről szóló 2016/679/EU Rendelet, valamint a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a

továbbiakban: Hpt.) rendelkezései szerint az Ügyfélnek a VS-FAKTOR-hoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes adatait nyilvántartja, kezeli, feldolgozza, kockázatelemzési célokra, továbbá az Ügyféllel történő elszámolás céljából, és a Szerződésben a Felek részéről felmerülő kötelezettségek és jogosultságok igazolására használja.

- 3.2. A VS-FAKTOR a banki és üzleti titokként kezelendő adatokba csak jogszabályban meghatározott esetekben és az Ügyfél meghatalmazása alapján enged betekintést.
- 3.3. Jelen Üzletszabályzat vonatkozásában üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult - ide nem értve a magyar államot - jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.
- 3.4. A VS-FAKTOR üzleti titok megtartására vonatkozó kötelezettsége nem áll fenn a Hpt. 70 §. szerinti esetekben:
- (3) A titoktartási kötelezettség nem áll fenn a feladatkörében eljáró
- a) Felügyelettel,
 - b) Országos Betétbiztosítási Alappal, önkéntes betét- és intézményvédelmi alappal,
 - c) MNB-vel,
 - d) nemzetbiztonsági szolgálattal,
 - e) Állami Számvevőszékkal,
 - f) Gazdasági Versenyhivatallal,
 - g) az államháztartásról szóló törvényben meghatározott ellenőrzési jogkörét gyakorló kormányzati ellenőrzési szervvel,
 - h) vagyonellenőrrel szemben.
- (4) A (2) bekezdésben előírt titoktartási kötelezettség az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan nem áll fenn a feladatkörében eljáró
- a) nyomozó hatósággal, ügyészséggel szemben a folyamatban lévő büntetőeljárás, valamint a feljelentés kiegészítése keretében,
 - b) a büntető-, valamint hagyatékkal kapcsolatos polgári ügyben, továbbá a csőd-, illetve felszámolási eljárás, valamint önkormányzati adósságrendezési eljárás keretében a bírósággal szemben.
- (5) A pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény a nyomozó hatóságot a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresésére is köteles tájékoztatni az általa kezelt, az adott ügygel összefüggő, üzleti titoknak minősülő adatokról.
- (6) Nem jelenti az üzleti titok sérelmét az MNB által a hitelintézetekről egyedi azonosításra alkalmas adatok szolgáltatása
- a) a nemzetgazdasági folyamatok elemzése, illetve a központi költségvetés tervezése céljából, vagy
 - b) ha olyan helyzet áll elő, amely potenciálisan veszélyezteti a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitását
- az államháztartásért felelős miniszter és a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter részére.
- 3.5. Banktitoknak minősül jelen Üzletszabályzat vonatkozásában minden olyan, az egyes Ügyfelekről a VS-FAKTOR rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a VS-FAKTOR-ral bonyolított pénzügyi kapcsolatára, pénzforgalmára, továbbá a megkötött szerződéseire vonatkozik.
- Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a) az Ügyfél vagy, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitok-kört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az Ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzügyi intézménnyel történő szerződéskötés keretében nyújtja,
 - b) törvény a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
 - c) a VS-FAKTOR érdeke ezt az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.
- A b) pontban foglaltak alapján a banktitok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt.-ben szabályozott esetekben.

3.6. Az Ügyfélnek joga van megismerni minden olyan adatot, melyet a VS-FAKTOR vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít.

4. A szerződéseket biztosító mellékkötelezettségek

- 4.1.1. A VS-FAKTOR jogosult a Ptk.-ban foglalt szerződést biztosító mellékkötelezettségek (biztosítékok) alkalmazására. A mellékkötelezettségek körébe a szokásos bankári biztosítékok tartoznak, úgymint készfizető kezesség, óvadék, zálogjogok különböző fajtái, vételi jog, követelés engedményezés.
- 4.1.2. Az engedményezett követeléseket megtestesítő szerződésekben rögzített mellékkötelezettségek tipikusan az Engedményező által a kölcsönnyújtáskor kikötött biztosítékok, melyek a teljes követelés fedezetül szolgálnak. Az átruházott követelések az azt biztosító mellékkötelezettségekkel együtt kerülnek a VS-FAKTOR tulajdonába.

5. Panaszok kezelése, panaszügyi nyilvántartás

A VS-FAKTOR a panaszbejelentő nyomtatványt – ingyenesen – biztosítja az ügyfelek részére.

5.1 A VS-FAKTOR Ügyfelei panaszukat

- **személyesen** eljárva munkanapokon tehetik meg, hétfőn 8-18 óra között, kedden-pénteken 8-16 óra között.

A panaszok ügyintézési helye: 1139 Budapest, Árbóc utca 6.

- írásban a 1139 Budapest, Árbóc utca 6. levelezési címen, vagy e-mailen a panasz@vsfaktor.hu e-mail címen,
- továbbá telefonon a (+36 1) 5566 127-os telefonszámon. A telefonon közölt szóbeli panaszt hétfői munkanapon 8 órától 20 óráig, keddtől péntekig 8-16 óra között személyesen fogadják a VS-FAKTOR munkatársai. A fenti időpontokon felül a telefonszámon üzenetrögzítő működik folyamatosan.

Az Ügyfél által **személyesen**, - a VS-FAKTOR székhelyén - **szóban** tett panasz lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni és orvosolni. Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a rendezés ideje meghaladja a személyes ügyfélkiszolgálás Ügyfél által elvárt idejét, illetve a válaszadáshoz további egyeztetésre, konzultációra is szükség van, a panaszt a VS-FAKTOR-nak írásba kell foglalni és a panaszfelvétel egy példányát az Ügyfél részére át kell adni.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével **nem ért egyet**, akkor is a panaszról, az azzal kapcsolatos álláspontjáról a VS-FAKTOR köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadni.

5.2. **Telefonon** történő panaszkezelés esetén a VS-FAKTOR biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a VS-FAKTOR és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Az ügyfél

kérésére a VS-FAKTOR biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén is a VS-FAKTOR lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja a panaszt. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor is – más panaszbejelentéshez hasonlóan- a VS-FAKTOR a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Ügyfélnek – az írásbeli válasszal egyidejűleg - megküldi, és ezen esetben is az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az **írásbeli, illetve a szóbeli** panaszbejelentésre az indoklással ellátott választ a panasz kézhezvételétől/bejelentésétől számított 30 naptári napon belül kell megadni. A panaszt és az arra adott választ a VS-FAKTOR 5 évig őrzi.

- 5.3. Az Ügyfél által bármely bejelentési csatornán közölt panaszról nyilvántartást kell vezetni az erre a célra kialakított „VS-Faktor Panasznyilvántartás” elnevezésű file -ban.

A panaszügyi nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a benyújtás időpontját, a panasztevő személyét,
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírását,
- vagy a panasz elutasítása esetén annak indokát,
- a panaszkezelő intézkedés a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- továbbá a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszok elbírálását a Magyar Nemzeti Bank, mint fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre, illetve hivatalból végzi. A panaszkezelés eljárási rendjét külön szabályzat tartalmazza.

A Felügyelet egyben az a szerv (hatóság) is, akihez a VS-FAKTOR tevékenységével kapcsolatos panaszbeadványokat lehet intézni.

MNB Felügyeletének elérhetőségei: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

H-1534 Budapest BKKP Pf. : 777

Tel: (36 80) 203 776; Fax: (36 1) 489-9102 <https://www.mnb.hu/>

- 5.4. A VS-FAKTOR Ügyfelei – a társasággal szemben kialakult vitás kérdésekben a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhatnak, melynek hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a MNB Felügyeletéről szóló, meghatározott szervezetek és személyek - pénzügyi szolgáltatók- (pl. bankok, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, pénztárak, befektetési szolgáltatók stb). között – a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban – létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (pénzügyi fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

MNB Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

H- 1525 Budapest Pf.: 172

Tel: (36 80) 203 776; E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- 5.5. A VS-FAKTOR üzleti magatartása szerint törekszik a prudens ügyfélkapcsolatra és a közte és Ügyfele között esetlegesen kialakuló nézeteltéréseket békés tárgyalásos úton kívánja rendezni. Amennyiben ennek nem alakul ki a lehetősége, akkor az Ügyfélnek lehetősége van az MNB, a Pénzügyi Békéltető Testület, és a bírósági eljárás lehetőségével élni.

6. Közreműködő igénybevétele, kiszervezés

- 6.1. A VS-FAKTOR a pénzügyi szolgáltatási tevékenységének elősegítése érdekében jogosult a Hpt. szerinti függő kiemelt közvetítő, vagy függő ügynök, valamint ezek alvállalkozója, mint közreműködő, továbbá jogszabály által biztosított körben más harmadik személy eljárásának igénybevételére.
- 6.2. A VS-FAKTOR a Hpt.-ben foglalt szabályok betartásával a pénzügyi, szolgáltatási tevékenységhez kapcsolódó olyan ügyviteli tevékenységét, amelyek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartásával kiszervezheti. A kiszervezést végzőknek – a kockázattal arányos mértékben- rendelkeznie kell mindazon személyi, tárgyi és biztonsági feltételekkel, melyeket a jogszabály a kiszervezett tevékenységre előír. A kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenységek végzőjét a VS-FAKTOR az Üzletszabályzatban köteles feltüntetni.

A VS-FAKTOR a következő szervezetekkel és tevékenységekre kötött kiszervezésnek minősülő szerződéseket:

Számviteli szolgáltatások:

Cégnév: Szokol és Társa Könyvvizsgáló Kft.
Székhely: 1046 Budapest, Kőrösbánya utca 26–28. I./1

Informatikai rendszerek üzemeltetése, adatmentések:

Név: SERCO Informatika Kft.
Székhely: 1037 Budapest, Bécsi út 314.
Adószám: 12906240-2-41

Ügyviteli tevékenység:

Név: Tarjányi Livia egyéni vállalkozó
Székhely: 2162 Órbottyán, Bánom u. 2.

Behajtási tevékenység:

Cégnév: S.A.P. Követeléskezelő Zrt.
Székhely: 2200 Monor, Petőfi u. 4.

Cégnév: F and G Consulting Kft.
Székhely: 6458 Röszke, II. körzet 119.
Cégjegyzékszám: 06-09-025359

Jogi tevékenység:

Cégnév: Dr. Nagy István ügyvédi iroda
Adószám: 18270837-2-41
BÜK nyt: 01-002384
Székhely: 1133 Budapest, Árbóc u. 6.

Cégnév: Dr. Bercsényi Erika ügyvéd
Adószám: 50163841-1-28
Székhely: 9021 Győr, Bajcsy-Zs. u. 18.

Cégnév: Dr. Fonnyadt Benedek ügyvéd
Kam. nyilv.szám: 07-012867
Székhely: 9400 Sopron, Várkerület 10. II/9.

Cégnév: Dr. Jánossy Ügyvédi Iroda
KASZ: 36072480
Székhely: 1036 Budapest, Lajos u. 93-99.G.ép.III/1.a.

- 6.3. A VS-FAKTOR az igénybevett közreműködőért, illetve alkalmazott alvállalkozóért úgy felel, mintha saját maga járt volna el, kivéve, ha bizonyítja, hogy e személy kiválasztása, utasításokkal való ellátása és ellenőrzése terén úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Ha a közreműködő felelősségét jogszabály korlátozza, a VS-FAKTOR felelőssége is ehhez igazodik.

A VS-FAKTOR Zrt. által felszámított költségek és díjak

Megnevezés	Felszámítás esete, gyakorisága	Díjtétel
Eljárási díj	Peren kívüli eljárás során felmerült és felszámított fénymásolási, leírási, posta- és egyéb költség.	500.- Ft/db
Adatkérési díj	Az Ügyfél által megadott címre küldött küldemény kézbesíthetlensége esetén az Ügyfél lakcímének a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalának lakcímnnyilvántartó rendszeréből történő lekérdezése esetén szükségessé váló díj	1.000.- Ft/db
Felszólító levél költsége	Az első és minden további felszólító levél elküldésekor felszámított egyszeri költség.	800.-Ft/db
Tulajdoni lap kikérés díja	A követelés érvényesítése során felmerült díj.	7.000.-Ft/db
Jogi eljárások (fizetési meghagyás, végrehajtás, felszámolás) költségei	Esedékességkor	A jogszabály által meghatározott mérték
Jogi képviselő díja	Szükség esetén	A követelés összegének MAX 1 %-a
Késedelmi kamat	Amennyiben az átruházott követelést megtestesítő szerződés tartalmazza	Ügyféllel történt megállapodás szerinti, de max. a jogszabályban (Ptk) megállapított mérték

Megjegyzés: A díjak összegét a mindenkor hatályos ÁFA terheli/terhelheti. Valamennyi díj (költség) változtatható a Központi Statisztikai Hivatal által a Magyar Köztársaságra irányadóan közzétett, az előző naptári év vonatkozásában kiadott éves, átlagos fogyasztói árindex (infláció) mértékével. Olyan esetekben, ahol a díj (költség) mértékét bármilyen formában jogszabály határozza meg, ott a díj (költség) mértéke a jogszabály által meghatározott díj(költség)mérték, amennyiben a díjjegyzékben közzétett díj (költség) mértéke kevesebb a jogszabályban meghatározottnál.

**A KHR-ben az ügyfelekről nyilvántartható adatok
(2011. évi CXXII. Törvény – továbbiakban Tv.- melléklet II.)**

1. Természetes személyekkel kapcsolatban nyilvántartható adatok:

1.1. Azonosító adatok:

- a) név,
- b) születési név,
- c) születési idő hely,
- d) anyja születési neve,
- e) személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma,
- f) lakcím,
- g) levelezési cím,
- h) elektronikus levelezési cím.

1.2. Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai:

- a) a szerződés típusa és azonosítója (száma),
- b) a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja,
- c) ügyféli minőség (adós, adóstárs),
- d) a szerződés összege, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága,
- e) a Tv.11. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek bekövetkezésének időpontja,
- f) a Tv. 11. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege,
- g) a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének módja és időpontja,
- h) a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés**
- i) előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, pénzneme,
- j) fennálló tőketartozás összege és pénzneme.

1.3. Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai:

- a) az igénylés elutasításának időpontja, indoka,
- b) okirati bizonyítékok,
- c) jogerős bírósági határozat száma, az eljáró bíróság megnevezése, a határozat rendelkező részének tartalma.

1.4. A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával kapcsolatos adatok:

- a) a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz típusa és azonosítója (száma),
- b) a letiltás időpontja,
- c) a letiltott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel végrehajtott műveletek időpontja, száma, összege,
- d) a jogosulatlan felhasználások száma,
- e) az okozott kár összege,
- f) a bírósági határozat jogerőre emelkedésének időpontja,
- g) perre utaló megjegyzés.

1.5. A hozzájárulás megtagadásával kapcsolatos adatok:

- a) a nyilatkozat kelte (hely, dátum),
- b) a referenciaadat-szolgáltató azonosító adatai,
- c) az ügyfél azonosító adatai,
- d) a hozzájárulás megtagadására utaló megjegyzés.

2. Vállalkozásokkal kapcsolatban nyilvántartható adatok:

2.1. azonosító adatok:

- a) cégnév, név,
- b) székhely,
- c) cégjegyzékszám, egyéni vállalkozói igazolvány szám,
- d) adószám.

2.2. Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai:

- a) a szerződés típusa és azonosítója (száma),
- b) a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja,
- c) a szerződés megszűnésének módja,
- d) a szerződés összege a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja,
- e) a Tv. 14. §-ban meghatározott feltételek bekövetkezésének időpontja,
- f) a Tv. 14. §-ban meghatározott feltételek bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege,
- g) a lejárt és meg nem fizetett tartozás esedékességének időpontja és összege,
- h) a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének időpontja és módja,
- i) **a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására**, perre utaló megjegyzés,
- j) el_ törlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, valamint pénzneme,
- k) fennálló tőketartozás összege és pénzneme.

2.3. Azon pénzforgalmi számlákkal kapcsolatos adatok, amelyeken sorba állított követeléseket tartottak nyilván:

- a) a pénzforgalmi számla vezetésére vonatkozó szerződés azonosítója (száma),
- b) a sorba állított követelések összege és devizaneme,
- c) a követelések sorba állításának kezdő és megszűnési időpontja,
- d) perre utaló megjegyzés.

2.4. A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésre vonatkozó adatok:

- a) a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének, felfüggesztésének időpontja,
- b) perre utaló megjegyzés.