

MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA
követelésvásárlás tárgyában

Hatályos:
2024. április 23. napjától

1. BEVEZETŐ

A MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Társaság**) – pénzügyi vállalkozásként végzi tevékenységét a *hitelinformációkról és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. (korábban: 1996. évi CXII.) törvény* (a továbbiakban: **Hpt.**) és az irányadó egyéb jogszabályok alapján a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (felügyeleti szerv jelenleg: Magyar Nemzeti Bank; a továbbiakban: **Felügyelet** vagy **MNB**) engedélye alapján és az MNB, mint felügyeleti szerv felügyelete alatt.

A Társaság

- főtevékenysége: „6499 M.n.s. Egyéb pénzügyi közvetítés”, ezen belül pénzügyi követelések érvényesítése, hasznosítása,
- további tevékenységi körei:
 - „8291’08 Követelésbehajtás”.

A Társaság jelen Üzletszabályzat hatálya alatt végzett fő tevékenysége követelések vásárlása.

Fogalmak az Üzletszabályzat alkalmazásában:

KHR	Központi Hitelinformációs Rendszer
KHR tv.	a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény
Követelés	a kötelezettekkel szemben fennálló lejárt vagy a jövőben esedékessé váló átruházható, pénzfizetésre szóló követelés
Pmt.	a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény
Ptk.	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
Ügyfél	az a személy, akivel, mint engedményezővel, illetve eladóval a Társaság, mint engedményes, illetve vevő követelés engedményezésére, illetve vásárlására irányuló szerződést köt

2. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

2.1. Alkalmazási kör

- 2.1.1. Az Üzletszabályzat alkalmazásában „Felek” az Ügyfél és a Társaság.
- 2.1.2. Az Üzletszabályzat rendelkezései a Társaság és az Ügyfél közötti követelés engedményezéséből, vásárlásából eredő minden nemű olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amely a Társaság pénzügyi szolgáltató tevékenységéből fakad.
- 2.1.3. A Hpt. 3. §. (1) bekezdés I) pontja alapján a követelésvásárlás engedélyhez kötött pénzügyi szolgáltatásnak minősül. A Hpt. 6. § (1) bekezdés 61. pontja értelmében a követelésvásárlási tevékenység követelésnek – a kötelezett kockázatának átvállalásával vagy anélkül történő – megszerzése, megelőlegezése (ideértve a faktoringot és a forfetírozást is), valamint leszámítolása, függetlenül attól, hogy a követelés esedékességének nyilvántartását és a kintlévőségek beszedését ki végzi.
- 2.1.4. A Társaság kijelenti, hogy követelések vásárlását üzletszerűen végzi az erre feljogosító 83/1999/F számú felügyeleti engedélye alapján.
- 2.1.5. A Társaság és az Ügyfél közötti jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait az egyes ügylettípusokra vonatkozó keret- vagy egyedi szerződések állapítják meg. Az Üzletszabályzat irányadó

mindazokban a kérdésekben, amelyekről az adott esetre vonatkozóan külön szerződés vagy jogszabály kifejezetten nem rendelkezik.

- 2.1.6. Jelen Üzletszabályzat a Társaság és az Ügyfél között létrejövő szerződés általános feltételeit, a Társaság és az Ügyfél közötti kapcsolat általános szabályait tartalmazza. Ha a Társaság és az Ügyfél közötti írásbeli szerződés eltérően nem rendelkezik, a Társaság és az Ügyfél közötti jogviszonyra jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni. Ha az Üzletszabályzat és a szerződés rendelkezései valamely kérdésben eltérnek egymástól, a szerződés rendelkezései az irányadók.

Amennyiben az üzleti kapcsolatok során valamely kérdésben sem az Üzletszabályzat, sem az egyedi szerződések nem rendelkeznek, úgy a Hpt., az MNB rendeletei, valamint a szerződés tárgyát képező jogviszonnyal összefüggő egyéb jogszabályok és a Ptk. rendelkezései, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai alkalmazandók.

2.2. Az Üzletszabályzat nyilvánossága és megváltoztatása

- 2.2.1. Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti, azt a Társaság székhelyén kifüggeszti vagy közzéteszi, internetes honlapján (<https://tkkzrt.hu>) közzéteszi, illetve kérésre díjmentesen átadja.
- 2.2.2. A Társaság az Ügyfél kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátja Üzletszabályzatát, továbbá a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat.
- 2.2.3. A Társaság az Üzletszabályzatról, annak változásáról a hatálybalépés időpontját megelőző legalább 15 (tizenöt) naptári nappal korábban értesíti Ügyfelét oly módon, hogy azt a 2.2.1. pontban meghatározottak szerint hozzáférhetővé teszi. A Társaság indokolt esetben előzetesen levélben is értesíti Ügyfelét az Üzletszabályzat megváltozásáról.

2.3. A Társaság felelőssége

- 2.3.1. A Társaság üzleti tevékenysége során mindenkor az Ügyfél érdekeinek – az adott körülmények között lehetséges – figyelembevételével és az elvárható legnagyobb gondossággal jár el.
- 2.3.2. A Társaság nem vállal felelősséget olyan, kisebb jelentőségű hibákért (mulasztásokért), amelyek nagyszámú ügylet teljesítése során az általában elvárható gondosság mellett is előfordulhatnak.
- 2.3.3. A Társaság kizárja a felelősségét
- a) ha bármely szerződés vagy megbízás teljesítése olyan okból válik lehetetlenné, amelyért az alkalmazandó jogszabályok szerint a Társaság nem felelős;
 - b) az ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható olyan körülmény által okozott kárért okozta, amely körülmény vonatkozásában a Társaságtól nem volt elvárható, hogy azt elkerülje vagy a kárt elhárítsa, illetve a Társaság működését akadályozó külső, a Társaság számára elháríthatatlan eseményekért, különösen jogszabályváltozásból vagy az adatátviteli hálózat hibájából vagy külső szolgáltató mulasztásából, hibájából eredő kárért;
 - c) belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezés, illetve engedély megtagadása vagy késedelmes megadása okozta kárért;
 - d) a teljesítés elmaradásáért, ha a Társaság eljárását az Ügyfél és harmadik személy közötti jogvita vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy felróható magatartása akadályozza. A szolgáltatás ellenértéke a Társaságot a teljesítés arányában, ez esetben is megilleti.
 - e) az Ügyfél nem teljesített kötelezettségének elmaradásából származó kárért.

A Társaság nem felel, ha az Ügyfél a teljesítéshez szükséges adatokat tévesen, illetve hiányosan adja meg. Amennyiben a Társaság felismeri a téves, illetve hiányos adatszolgáltatást, úgy haladéktalanul felhívja az Ügyfelet a helyes, illetve szükséges adatok közlésére.

2.4. Jogviták rendezése

- 2.4.1. A Felek a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton kísérik meg rendezni.
- 2.4.2. Amennyiben a fenti eljárás nem vezet eredményre, úgy a Felek a Társaság székhelye szerint illetékes bírósághoz fordulnak.

2.5. Közreműködő igénybevétele

- 2.5.1. A Társaság jogosult harmadik személy közreműködését igénybe venni, ha ez az Ügyféllel fennálló jogviszony teljesítéséhez, vagy üzleti érdekének védelmében szükséges.
- 2.5.2. A Társaság az általa igénybevett közreműködőért úgy felel, mintha saját maga járt volna el. A Társaság az általa igénybe vett kiszervezett szolgáltatást nyújtókról jelen Üzletszabályzat 1. számú mellékletében, a honlapján és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében ad tájékoztatást.

3. A TÁRSASÁG ÜZLETI KAPCSOLATAINAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

3.1. Együttműködés, tájékoztatás, változás a Felek személyében

- 3.1.1. A Társaság és az Ügyfél szerződéses jogait kötelesek jóhiszeműen egymás jogait és jogos érdekeit tiszteletben tartva gyakorolni. A Felek a felmerülését követően haladéktalanul értesítik egymást minden, a szerződés teljesítése szempontjából lényeges változásról. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.
- 3.1.2. Az Ügyfél köteles legkésőbb 30 (harminc) naptári napon belül írásban értesíteni a Társaságot, ha a Társaság nem teljesíti valamely, az Ügyféllel fennálló jogviszonyból eredő kötelezettségét. Az Ügyfél ezen értesítési kötelezettségének elmulasztásából eredő kár az Ügyfelet terheli.
- 3.1.3. A Társaság elsősorban az alábbi módokon tarthat kapcsolatot az Ügyféllel:
- a) írásban levélben, e-mailben, vagy
 - b) szóban telefonon.
- 3.1.4. **Kapcsolattartás**
- 3.1.4.1. A Felek követelések tulajdonjogának átszállást követően is folyamatosan és kölcsönösen együttműködnek, mely során kiemelt figyelmet fordítanak a kötelezettek követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogásaira, észrevételeire, valamint azok érdemi kezelésére. A Felek közötti hatékony és gyors kommunikáció és hatékony ügyintézés érdekében a kapcsolattartás elsősorban elektronikus levelezőrendszeren keresztül történik. Az Ügyfél és a Társaság kapcsolattartóit az engedményezési szerződésben rögzítik a Felek.
- 3.1.4.2. A kapcsolattartó személyében bekövetkezett változás esetén a Felek haladéktalanul kötelesek a másik fél tudomására hozni az új kapcsolattartó személyét, elérhetőségeinek megjelölésével. A kapcsolattartók törekednek a felmerült kérdésekre, kérésekre legkésőbb 5 (öt) munkanapon, kötelezettek kifogásai, panaszai esetében legkésőbb 3 (három) munkanapon belül válaszolni.
- 3.1.5. A Társaság a szolgáltatások nyújtásánál és a szolgáltatások feltételeinek kialakításánál – lehetőség szerint – az Ügyfél személyére tekintettel és érdekeinek figyelembevételével jár el.
- 3.1.6. A Társaság jogosult az Ügyfeivel szemben a szolgáltatás nyújtásának, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzésére.

A szolgáltatott dokumentumoknak az Ügyfél által hitelesített másolatoknak, illetve a Társaság 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.

3.2. Kézbesítés

- 3.2.1. A Társaság az Ügyfélnek szóló dokumentumokat (például, nyilatkozatok, értesítések) az Ügyfél által megadott címre küldi. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és azonnal esedékessé válnak.
- 3.2.2. A Társaság az Ügyfélnek szóló iratokat, értesítéseket nem köteles ajánlottan, tértivevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata, vagy Társaság kézjeggyel ellátott példánya a Társaság birtokában van, vagy pedig, ha az elküldést kézjeggyel ellátott vagy elektronikusan visszaérkezett feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja.
- 3.2.3. Ha a kézbesítésre vonatkozó jogszabály, a Magyar Posta mindenkor hatályos, *Postai szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételei*, vagy a Felek közötti szerződés eltérően nem rendelkezik, belföldön a postára adástól számított 5 (öt) munkanap, az Európai Unió területén a postára adástól számított 9 (kilenc) munkanap, Európa többi területén a postára adástól számított 10 (tíz) munkanap, a világ többi országába irányuló küldemény esetén pedig a postára adástól számított 21 (huszonegy) munkanap elteltével a Társaság – az ellenkező bizonyításáig – jogosult úgy tekinteni, hogy az írásos dokumentumot az Ügyfél megkapta.
- 3.2.4. A Társaság részére szóló írásos küldeményeket a Társaság székhelyére kell küldeni. Esetenként a Társaság az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a Társaság bélyegzőlenyomatával és aláírásával látja el.
- 3.2.5. A Társaság nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.
- 3.2.6. A Társaság értékpapírt és egyéb értéket – az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – a tőle elvárható gondossággal megválasztott módon továbbítja. A továbbítás az Ügyfél költségére és kockázatára történik.

3.3. Írásbeliség

- 3.3.1. Mind a Társaság, mind az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint a szerződéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban teljesíteni, amelynek módja lehet személyes átadás a kézbesítés megtörténtét tanúsító módon, illetve ajánlott postai küldemény, elektronikus üzenet vagy szerverek, szoftverek közötti kommunikáció.
- 3.3.2. Az Ügyfél felel minden olyan kárért, amely az Ügyfél telefonon, továbbá számítógép-hálózaton történő kommunikációja során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye.

3.4. Képviselők és azonosítás

- 3.4.1. Üzleti kapcsolata biztonsága érdekében a Társaság köteles meggyőződni az Ügyfél képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról, üzleti tárgyalások folytatása vagy szerződés teljesítése előtt kérheti a képviseleti jog megfelelő igazolását.
- 3.4.2. A Társaság a személyes adatok, a bank- és üzleti titok védelme érdekében, valamint a Pmt. alapján azonosítja az Ügyfél képviseletében eljáró személy(eke). Az azonosítás során a Társaság az Ügyfél képviselői személyazonosságának, illetve képviseleti jogának hitelt érdemlő igazolását igényli.
- 3.4.3. Az Ügyfelet a jogszabályban, illetve az Ügyfél működési létesítő okiratában vagy annak alapján meghatározott természetes személyek képviselik a jogszabályban, a létesítő okiratban meghatározott módon és terjedelemben.
- 3.4.4. Az Ügyfél képviselője köteles képviseleti jogosultságát szerződéskötést megelőzően, a szerződéskötéskor és ezt is követően a Társaság felhívására bármikor hitelt érdemlően, az Ügyfélre

irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, a Társaság által előírt okirati bizonyítékokkal alátámasztottan igazolni.

- 3.4.5. Az Ügyfélnek írásban kell tájékoztatást adnia a képviseleti joggal rendelkezők személyében beálló változásokról. A Társaság jogosult a hozzá bejelentett képviselőket és az ő aláírásaikat mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog visszavonásáról szóló írásos értesítés nem érkezett meg.
- 3.4.6. Az Ügyfél képviselőjének azonosítása a jelen Üzletszabályzat szerint az Ügyfél azonosítására vonatkozó szabályok szerint történik.
- 3.4.7. Az Ügyfél a Társaság képviselőjének tekintheti azokat a személyeket, akiket az Ügyfél részére a Társaság cégbíróságon aláírásra jogosítottként bejegyzett képviselője ilyenként bemutat.
- 3.4.8. Az Ügyfél akár állandó, akár eseti jelleggel adhat meghatalmazást korlátozásmentes cselekvőképességgel rendelkező személynek. A meghatalmazás formája közokirat vagy a teljes bizonyító erejű magánokirat lehet.
- 3.4.9. A képviselők személyében történt változások késedelmes, vagy nem megfelelő módon történő bejelentéséből származó esetleges károkért a Társaságot felelősség nem terheli.

3.5. A Társaság szolgáltatásainak ellenértéke

- 3.5.1. Az Ügyfél a Társaság szolgáltatásaiért az egyedi szerződésben meghatározott ellenszolgáltatást, valamint a felmerülő költségeket köteles a Társaság részére megfizetni.
- 3.5.2. A Társaság a neki járó ellenértéket jogosult a soron következő, Ügyfélnek kifizetendő (átutalandó) összegből visszatartással beszedni (beszámítás).
- 3.5.3. A szerződésben feltüntetett díjak nettó módon kerültek meghatározásra, azokat a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti adó (elsősorban általános forgalmi adó) terhelheti.

3.6. Teljesítés helye és ideje

- 3.6.1. A Társaság és az Ügyfél közötti szerződéses jogviszony során keletkező kötelezettségek teljesítésének helye – eltérő rendelkezés hiányában – a Társaság székhelye.
- 3.6.2. A Társaság javára történő bármely fizetés teljesítésének időpontja az a nap, amelyen az összeg a Társaság bankszámláján jóváírásra kerül.
- 3.6.3. A Társaság fizetési kötelezettsége teljesítésének időpontja az a nap, amelyen az összeggel a Társaság bankszámláját a számlavezető megterheli.

4. KÖVETELÉSVÁSÁRLÁS

- 4.1.1. A Társaság tevékenysége keretében mint engedményes, illetve vevő a követelés alapjául szolgáló ügylet, körülmények vizsgálatának függvényében megvásárolja az Ügyfél mint engedményező, illetve eladó kizárólagos tulajdonában lévő követeléseket, azok járulékaival ([ügyleti] kamat, késedelmi kamat, költség, díj és egyéb járulékok), kamatkövetelésekkel, a követelések teljesítését elősegítő és annak érvényesítéséhez kapcsolódó jogokkal, valamint a követelések biztosítékaival – különösen, de nem kizárólagosan kezesség, zálogjog – együtt.
- 4.1.2. A Társaság elsődlegesen pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléseket vásárol, de az engedményezési szerződés tárgyául más jogviszonyból származó követelés is szolgálhat, feltéve, hogy a követelés átruházását jogszabály nem akadályozza.

4.2. Szavatosságvállalások

- 4.2.1. Az Ügyfél szavatolja, hogy jogosultja a követeléseknek. Az Ügyfél szavatolja, hogy az engedményezett követelések tekintetében az azok alapjául szolgáló szerződésekben vállalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesítette, a követelések per-, teher- és igénymentesek, azokkal az Ügyfél szabadon jogosult rendelkezni. Az Ügyfél szavatol a szerződés keretében átruházott követelések bírósági úton való érvényesíthetőségéért (jogalapjáért) és összegerszerűségéért. Az Ügyfél szavatolja továbbá, hogy az engedményezett követelések kötelezettjeinek nincs olyan ellenkövetelése, amelyet az engedményezett követelésekbe való beszámítás útján érvényesíthetnek. A Ptk. 6:200 §-a értelmében a kötelezettek engedményezéssel okozott költségeinek a megtérítésére az Ügyfél, mint engedményező és a Társaság, mint engedményes egyetemlegesen kötelesek.
- 4.2.2. Az Ügyfél szavatol a KHR-ben nyilvántartott átadásra kerülő referencia adatok pontosságáért, helyességéért, továbbá azért, hogy a KHR-ben nyilvántartott átadásra kerülő referenciaadatok a KHR tv. hatályos rendelkezéseinek maradéktalanul megfeleljenek.
- 4.2.3. A szerződés keretében átadásra kerülő követelések adatai tekintetében az Ügyfél teljes körű felelősséget vállal, amely kiterjed az átadott személyes adatok pontatlansága miatti adatvédelmi incidensekre is, kivéve az olyan pontatlan adatok vonatkozásában, amelyben a pontatlanság egy, az engedményezést követően bekövetkezett változás következménye.
- 4.2.4. A Társaság nem vásárolja meg a követelést, ha felmerül a gyanú, hogy a követelés alapjául szolgáló szerződés jó erkölcsbe ütközik.
- 4.2.5. Az Ügyfél által átruházni kívánt követelés megvásárlására vonatkozó döntés meghozatala előtt, illetve a követelés vételárának meghatározása során a Társaság különösen az alábbi körülményeket, mint kockázati tényezőket mérlegeli (feltéve, hogy az alábbi információk rendelkezésre állnak):
- a) a követelés jogalapja és összegerszerűsége, az azt alátámasztó okiratok alapján,
 - b) a követelés esetleges biztosítékai és azok érvényesíthetősége,
 - c) a kötelezett jogi és gazdasági státusza,
 - d) a követelés, illetve a biztosítékok érvényesítéséhez előreláthatóan szükséges időtartam és költségek.
- 4.2.6. Az Ügyfél köteles a Társaságot minden olyan tudomására jutott körülményről tájékoztatni, amely befolyásolhatja a követelés vagy a biztosíték fennállását, érvényesíthetőségét.
- 4.2.7. Az Ügyfél és a Társaság a szerződéskötést megelőző tárgyalások során, az engedményezési szerződés előkészítése, megkötése és teljesítése során kötelesek kölcsönösen együttműködni, jogaik gyakorlása és kötelezettségeik teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményei szerint kell eljárniuk.
- 4.2.8. A követelések megvásárlására vonatkozó szerződések a Társaság által kialakított és alkalmazott szerződésmintákon alapulnak. Az egyes szerződések tartalmát a Felek kölcsönös megegyezéssel alakítják ki.
- 4.2.9. Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy az átruházott követelésekkel kapcsolatban az átruházást megelőzően keletkezett és rendelkezésére álló adatokról a Társaság írásbeli kérése esetén a Társaság által meghatározott időn belül írásban tájékoztatást ad, valamint szükség esetén konzultációs lehetőséget biztosít.
- 4.2.10. Amennyiben valamely követelésen harmadik személy(ek)nek az engedményezés, illetve átruházás időpontjában már létező igénye áll fenn, úgy az Ügyfél ezen követelés(ek)ért, azok vételárának és a Társaságnak az engedményezéssel, valamint a követelések kezelésével kapcsolatban felmerült költségeinek a megtérítéséért teljes anyagi felelősséget vállal.

- 4.2.11. Az Ügyfélnek részletes írásbeli tájékoztatást kell adnia a Társaság részére az egyes követelések biztosítékairól, az egyes követelések érvényesítése érdekében már megtett – befejezett vagy folyamatban lévő – intézkedésekről és azok eredményéről.
- 4.2.12. A követelés átruházásától kezdődően a kötelezettel szemben kizárólag a Társaság jogosult a követeléssel, biztosítékkal kapcsolatban jognyilatkozatot tenni, a követeléssel rendelkezni.
- 4.2.13. Az Ügyfél a vételár megfizetését követően – eltérő rendelkezés hiányában – 5 (öt) munkanapon belül köteles az engedményezett követelésre és biztosítékaira vonatkozó valamennyi dokumentumot a Társaság részére átadni. Az iratok átadását követően az Ügyfél a hozzá érkező, az átruházott követelésre, vagy annak biztosítékára vonatkozó minden további iratot (például bírósági, hatósági megkeresések, kötelezetti nyilatkozatok) haladéktalanul köteles továbbítani a Társaság részére.
- 4.2.14. Amennyiben az engedményezési szerződés megkötésének napját, vagy az engedményezési szerződésben megjelölt más (a vételár meghatározása során figyelembe vett) határnapot követően a kötelezett az Ügyfél javára teljesíti fizetési kötelezettségét, az Ügyfél köteles azt – eltérő rendelkezés hiányában – 5 (öt) munkanapon belül a Társaság bankszámlájára hiánytalanul átutalni.
- 4.2.15. Az Ügyfél az engedményezett követelés biztosítékai (különösen, de nem kizárólagosan zálogjog és esetleges egyéb jogok tekintetében a jogosult személyében bekövetkezett változás nyilvántartási bejegyzéséhez szükséges nyilatkozatokat a Társaság részére – eltérő rendelkezés hiányában – 5 (öt) munkanapon belül köteles kiadni.
- 4.2.16. A Társaság az engedményezett követelés tekintetében az Ügyfél jogutódja minden olyan eljárásban, amely a követelés és biztosítékai érvényesítésére irányul, ennek megfelelően az esetleg folyamatban lévő perekbe és egyéb eljárásokba félként önként belép, amelynek teljesítéséhez az Ügyfél minden szükséges nyilatkozatot, cselekményt – eltérő rendelkezés hiányában – 5 (öt) munkanapon belül megtesz. A követelés és biztosítékai érvényesítésére irányuló eljárásoknak az engedményezési szerződés megkötésének időpontjáig esedékessé vált költségei az Ügyfelet, azt követően pedig a Társaságot terhelik.

5. BIZTOSÍTÉKOK

A Társaság jogosult a Ptk.-ban foglalt szerződést biztosító mellékkötelezettségek alkalmazására. Az egyes ügyletekben alkalmazott biztosítékokat a Felek között létrejött szerződés tartalmazza.

6. PANASZKEZELÉS

- 6.1. A Társaság biztosítja, hogy Ügyfelei a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A Társaság a személyes szóbeli panaszt a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, annak nyitvatartási idejében (hétfőtől csütörtökig 8 és 16 óra között, pénteken 8 és 13 óra között), telefonos szóbeli panaszt munkanapokon 8 és 16 óra között, szerdánként 8 és 20 óra között, elektronikus levélben pedig folyamatosan fogadja.
- 6.2. Az MNB-n mint a Társaság felügyeleti szervén keresztül benyújtott panaszok kezelésére és határidejére a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.
- 6.3. A panaszkezelésre elsősorban a Hpt. rendelkezései az irányadók. A panaszkezelés részletes eljárási rendjét külön – a Társaság internetes honlapján is hozzáférhető – panaszkezelési szabályzat, illetve a szabályzat lényeges rendelkezéseit tartalmazó tájékoztató tartalmazza. Amennyiben a Hpt. és a panaszkezelési szabályzat, illetve tájékoztató rendelkezései esetlegesen ellentmondanak egymásnak, úgy a mindenkor hatályos Hpt. rendelkezései az irányadók.

- 6.4. A Társaság a kötelezett követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását érdemben kezeli, nem utasítja el a panasz kivizsgálását arra való hivatkozással, hogy a panasz az Ügyfél mint engedményező vagy annak jogelődje(i) tevékenységével áll kapcsolatban. A Társaság szükség esetén az Ügyfél bevonásával alakítja ki a panaszra adandó választ. Az erre vonatkozó együttműködést az engedményezési szerződésben szabályozzák a Felek.
- 6.5. Amennyiben a Társasághoz benyújtott panaszra, illetve kifogásra az Ügyfél bevonásával alakítható ki a panaszra, illetve adandó válasz, úgy a Társaság a panasz, illetve a kifogás beérkezésétől számított 5 (öt) – KHR-rel kapcsolatos panasz esetén 1 (egy) – munkanapon belül megküldi az Ügyfélnek a panasz, illetve kifogás tárgyával kapcsolatos kérdéseit, aki a felmerült kérdések tekintetében 5 (öt) – KHR-rel kapcsolatos panasz esetén 1 (egy) – munkanapon belül kialakítja álláspontját és megküldi választát, valamint szükség esetén megküldi a rendelkezésre álló egyéb iratokat.

Mellékletek:

1. számú melléklet: A kiszervezett tevékenységek köre és a kiszervezett tevékenységek végzői

A kiszervezett tevékenységek köre és a kiszervezett tevékenységek végzői
(2024. december 1-ei állapot szerint)

Kiszervezett tevékenységet végző neve	Székhelye	Kiszervezett tevékenység
KÉSMÁRKI SZOFTVERFEJLESZTŐ KFT.	1068 Budapest, Benczúr utca 47.	Informatikai szolgáltatás szerződés szerinti ellátása
KPE Asset and Property Kft.	1056 Budapest, Váci utca 38.	Számvitel, könyvelési és adózási szolgáltatások ellátása
mBit Technológiai Szolgáltató Zrt.	3000 Hatvan, Borház u. 3.	Informatikai szolgáltatások szerződés szerinti ellátása
TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.	1117 Budapest, Infopark sétány 3. B. ép. 3. em.	A Mortgage Solutions Zrt. követelésvásárlás pénzügyi szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódóan a követeléseit behajtása és érvényesítése érdekében ellátott függő kiemelt közvetítői tevékenység körén kívül eső feladatok ellátása: a. követeléskezeléssel kapcsolatos adminisztrációs feladatok ellátása b. kötelezettekkel való kommunikáció (tájékoztatások, értesítések, levelezés) lebonyolítása c. hatóságokkal, bíróságokkal való kapcsolattartás, adatszolgáltatás teljesítése d. törzsadatkezelés, jelentéskészítés, back-office feladatok ellátása, e. adatkezeléssel, adatfeldolgozással, adattárolással járó feladatok ellátása, compliance funkciók ellátása, panaszkezelés f. az Adatvédelmi Tisztviselői és Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó funkció ellátása g. jelentésszolgálat h. szabályozási feladatok ellátása.
TKK Talentis Központi Követeléskezelő Zrt.	1117 Budapest, Infopark sétány 3 B. ép. 3. em.	Megfelelési vezető funkció operatív feladatainak ellátása