

**A**

**TrendFaktor Credit**

**Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

# **ÜZLETSZABÁLYZATA**

(módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt)

Hatályos: 2022.01.12.

Lezárva: 2022.01.12. napjától

A **TrendFaktor Credit Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: 1116 Budapest, Fehérvári út 130. fszt. 1. a.; a továbbiakban: *TrendFaktor*), a cégjegyzékbe a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által a Cg. 01-10-049824 cégjegyzékszámom bejegyzett, 2017-ben alapított pénzügyi vállalkozás. A TrendFaktor a jelen Üzletszabályzatban szabályozott pénzügyi szolgáltatásokat a Magyar Nemzeti Bank H–EN–I-208/2018. számú határozata alapján jogosult nyújtani.

A TrendFaktor az alábbi pénzügyi szolgáltatás nyújtására jogosult:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 3. § (1) bekezdés l) pontjában meghatározott követelészvásárlási tevékenységet végzi.

A pénzügyi szolgáltatási tevékenységen belül a TrendFaktor a követeléseknek – az adós kockázatának átvállalásával vagy anélkül történő – megvásárlásával foglalkozik, a tevékenységet végzi, amely magában foglalja különösen a követelések behajtásával kapcsolatos intézkedések megtételét is.

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

## I. Az Üzletszabályzat hatálya

### 1. Személyi hatály

1.1 A jelen Üzletszabályzat (a továbbiakban: *Üzletszabályzat*) rendelkezései a TrendFaktorra, mint Engedményesre és a tevékenységét segítő közreműködőkre, az Ügyfélre és képviselőire, valamint az Üzletszabályzat által meghatározott körben a Kötelezettekre terjed ki, ahol a jelen Üzletszabályzat alkalmazásában:

*Engedményező, Ügyfél:* Mindazon jogi személyek, amelyek bármely elismert, vagy bizonytalan, harmadik személlyel szembeni pénzkövetelésüket a TrendFaktorra engedményezik. A TrendFaktor a pénzügyi szolgáltatását az Engedményezők, mint Ügyfelek részére nyújtja, így Ügyfélnek tekintendő mindazon jogi személy, akitől a TrendFaktor szerződés alapján követelést, vagy követeléseket vásárol, és akivel ennek során szerződéses jogviszonyba lép.

*Engedményes:* A TrendFaktor Credit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

*Felek:* a TrendFaktor és az Ügyfél

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

1.2 A TrendFaktor tevékenységét Ügyfelei részére végzi. Az Ügyfél fogalma alatt kell érteni valamennyi olyan jogi személyt, akitől a TrendFaktor szerződés alapján követelést, vagy követeléseket vásárol, és akivel ennek során szerződéses jogviszonyba lép. A TrendFaktor a követelések érvényesítése (behajtása) során kapcsolatba kerül a követelések Kötelezettjeivel, vagyis azon természetes és jogi személyekkel, akik a megvásárolt követelések tekintetében a fizetésre kötelezett személyek.

## 2. Tárgyi hatály

- 2.1 Az Üzletszabályzat rendelkezései a TrendFaktor és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amely a TrendFaktor Ügyfél számára nyújtott pénzügyi szolgáltatási tevékenységéből fakad.
- 2.2 Az Üzletszabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni — jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a Felek eltérő tartalmú kikötése hiányában — a Felek közötti minden olyan üzleti kapcsolatra, amelynek keretében a TrendFaktor pénzügyi szolgáltatást nyújt, vagy pénzügyi szolgáltatással érintett jogviszonybabelép.
- 2.3 Az Üzletszabályzat rendelkezései valamennyi a Felek között létrejövő szerződés (a továbbiakban: Szerződés) szerves részét képezik, és a Felek közötti üzleti kapcsolat valamennyi vonatkozásában irányadók, ha a Szerződés másként nem rendelkezik. Amennyiben a Szerződés és az Üzletszabályzat rendelkezései között ellentmondás van, a Szerződés rendelkezései irányadók. Amennyiben a Felek közötti üzleti kapcsolat valamely kérdése tekintetében sem a Szerződés, sem az Üzletszabályzat nem tartalmazza rendelkezést, a magyar jog, így különösen a Polgári Törvénykönyv és a Hpt. rendelkezései irányadók.
- 2.4 A TrendFaktor pénzügyi szolgáltatási tevékenysége a Hpt. 3. § (1) bekezdés I) pontjában meghatározott követelésvásárlási tevékenység. A követelésvásárlás a Polgári Törvénykönyv szerinti engedményezés formájában történik. Az engedményezés azon szerződéses jogügylet, melynek során az Engedményező bármely elismert, vagy bizonytalan, harmadik személlyel szembeni lejárt esedékességű törvényes pénzkövetelését, illetve pénzkövetéseit, valamint az azt biztosító mellékkötelezettségek minden jogát vételár fejében a TrendFaktorra ruhazza át. Ennek keretében a követelések és az azt biztosító mellékkötelezettségek tekintetében az Engedményező helyébe, jogutódként a TrendFaktor lép. A lejárt követelés átruházásáról szóló engedményezési szerződés alapján a TrendFaktor megvásárolja a követeléseket, átvállalhatja a kötelezettek fizetéseképtelenségével kapcsolatos kockázatot, valamint ellátja a követelések további nyilvántartását és érvényesítését. Követelésnek minősülnek mindazon törvényes magyar fizetőeszközben kifejezett összegek, amelyek jogalapját az Engedményező az engedményezés során okiratokkal igazolja, és amelynek jogosultja az engedményezést követően a TrendFaktor.
- 2.5 A TrendFaktor a követelésvásárlás szolgáltatását kifejezetten és kizárólag az Engedményezők, mint Ügyfelek, illetve mint a követelések jogosultjai részére nyújtja, kizárólag már lejárt esedékességű követelések vonatkozásában. A TrendFaktor elsősorban pénzügyi intézmények hitelei, kölcsönei, illetve egyéb pénzügyi intézmények által nyújtott szolgáltatások alapján keletkező, lejárt esedékességű, valamint másodsorban bármilyen más (pl.: szolgáltatási, kereskedelmi, szállítási) jogviszonyból származó követelések megvásárlásának szabályaira vonatkozóan állapítja meg az Üzletszabályzat rendelkezéseit.
- 2.6 Figyelemmel arra, hogy a követelés vásárlás, illetve követelés átruházása a Polgári Törvénykönyv engedményezésre vonatkozó szabályai szerint történik, így a Felek közötti Szerződésre az engedményezésre vonatkozó alábbi rendelkezéseket kell alkalmazni.

Ezek alapján az Engedményező követelését szerződéssel másra átruházhatja (engedményezés) azzal, hogy nem lehet engedményezni az Engedményező, mint jogosult személyéhez kötött, valamint azokat a követeléseket, amelyek engedményezését jogszabály kizárja. Az engedményezésről a Kötelezettet értesíteni kell; a Kötelezett az értesítésig jogosult az Engedményezőnek teljesíteni. Ha a kötelezettet az Engedményező értesíti, a

kötelezett az értesítés után csak az új jogosultnak (Engedményes) teljesíthet; az Engedményestől származó értesítés esetén a Kötelezett követelheti az engedményezés megtörténtének igazolását. Ennek hiányában csak a saját veszélyére teljesíthet annak, aki engedményesként fellépett..

Az engedményezéssel az Engedményes az Engedményező, mint eredeti jogosult helyébe lép, és átszállnak rá a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok is, ezáltal az engedményezés magába foglalja a követeléssel összefüggő valamennyi jogosultság és mellékjogosultság átruházását, beleértve a biztosítékok átruházását is.

A Kötelezett az Engedményessel szemben érvényesítheti azokat a kifogásokat és beszámíthatja azokat az ellenköveteléseket is, amelyek az engedményezővel szemben az értesítéskor már fennállt jogalapon keletkeztek.

Az Engedményező az Engedményessel szemben a kötelezett szolgáltatásáért - az engedményezés fejében kapott ellenérték erejéig - kezesként felel, kivéve ha  
a) a követelést kifejezetten bizonytalan követelésként ruházta át az engedményesre;  
b) felelősségét egyébként kizárta.

Az itt megjelöltekről a Felek a Szerződésben kifejezetten rendelkezni kötelesek, annak érdekében, hogy az üzleti kapcsolat során a Felek számára a Kötelezett szolgáltatásával, teljesítésével kapcsolatos kockázat egyértelműen rögzítésre kerüljön.

- 2.7 A fenti 1/2.5 pontban meghatározottak alapján a Szerződés tárgyául kizárólag olyan Követelések szolgálhatnak, amelyek átruházását jogszabály nem zárja ki, és amelyekkel szemben a Kötelezettek sem ellenkövetelést nem érvényesíthetnek, sem pedig kifogást nem támaszthatnak. Amennyiben a Kötelezettek az átruházott követeléssel kapcsolatban bármilyen, a Kötelezett engedményezéséről, átruházásról történő értesítésekor már fennállt jogalapon ellenkövetelést vagy beszámítást érvényesítenek, illetve kifogást támasztanak, akkor a TrendFaktor mindegyik követelésvásárlási ügylet esetében jogosult az érvényesített ellenkövetelést az Ügyfélre (Engedményezőre) visszahárítani, illetve azokért az Ügyfél köteles a Kötelezettel, illetve a TrendFaktoral szemben helytállni.

### 3. *Időbeli hatály*

- 3.1 Az Üzletszabályzat rendelkezései a Szerződés megkötésétől a jogviszony megszűnését követő elszámolás lezárultáig irányadóak a Felekre.
- 3.2 A jelen Üzletszabályzatot a TrendFaktor a mindenkor jogszabályi keretek között jogosult egyoldalúan módosítani, illetve kiegészíteni.

## II. **Az Üzletszabályzat nyilvánossága**

1. Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti. Az Üzletszabályzat egy példányát a TrendFaktor ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, illetve a szerződéskötéskor a fél részére díjmentesen átadja.
2. A TrendFaktor írásbeli kívánságra bárkinek - legfeljebb a postaköltségek felszámításával - megküldi a hatályos Üzletszabályzatát, függetlenül attól, hogy üzleti kapcsolat már létesült-e közöttük.

### **III. Együttműködés, kapcsolattartás, tájékoztatás**

1. Felek szerződéses jogait kötelesek jóhiszeműen egymás jogait és jogos érdekeit tiszteletben tartva gyakorolni. Felek az adott helyzetben, általában elvárható legrövidebb időn belül tájékoztatják egymást a szerződéses kapcsolatukat érintő valamennyi jelentős tény, körülmény, adat (így különösen címük, nevük) megváltozásáról.
2. A tájékoztatási kötelezettséggel kapcsolatban felmerült költséget az a Fél viseli, akinél a tájékoztatási kötelezettség felmerült.
3. A TrendFaktor jogosult Ügyfeleitől a velük kötött szerződésben foglalt szolgáltatások nyújtására, a követelésvásárlás kockázatainak felmérésére, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzésére, a TrendFaktor vállalásainak teljesítése érdekében az Ügyfél szervezeti, személyi, és egyéb kockázati adataira vonatkozó tájékoztatást, és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat kérni.
4. A Szerződéssel kapcsolatos valamennyi jognyilatkozatot írásban kell megtenni. Ráutaló magatartással vagy szóban a Szerződés tartalma nem alakítható, a Szerződés nem módosítható.
5. Felek egymáshoz intézett írásbeli nyilatkozataikat személyes kézbesítéssel vagy postai úton teszik meg. Postai úton történő iratküldés esetében az iratot postai ajánlott küldemény formájában kell a másik fél részére megküldeni és ellenkező bizonyítás hiányában az iratot a feladástól számított legkésőbb ötödik (5.) munkanapon a címzetthez megérkezettnek kell tekinteni.
6. A TrendFaktor az Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és okmányokat az Ügyfél által a Szerződésben megjelölt címre küldi. Ilyen cím hiányában a TrendFaktor az iratokat az Ügyfélnek a hiteles hatósági (cégbírószági) nyilvántartás szerinti székhelyére, vagy telephelyére küldi meg. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és azonnal esedékessé válnak. Amennyiben bármely fél tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget és címének változását a másik fél részére nem jelenti be az Üzletszabályzat rendelkezései szerint, úgy a bejelentést elmulasztó fél terhére esik, ha valamely irat a mulasztó fél részére nem kézbesíthető.
7. Felek írásbeli nyilatkozataikat egymással telefax vagy e-mail formájában is eljuttathatják, mely esetekben szükséges a telefax vagy e-mail üzenet címzetthez történő megérkezésének címzett általi visszaigazolása, telefax esetén telefaxon megküldött visszaigazolással, e-mail esetében pedig az átvételt igazoló e-mail formájában.

### **IV. Az Ügyfél, illetve képviselőjének azonosítása**

1. A személyes adatok, a bank- üzleti titok védelme, valamint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény alapján a TrendFaktor az Ügyfeleket azonosítja, illetve meggyőződik a képviselőjében eljáró személy(ek) képviselői jogosultságáról valamint az üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt kérheti a képviselői jog megfelelő igazolását. A jelen pontban foglalt Ügyfél-azonosítási szabályok jogszabályi előíráson alapulnak, tehát azoktól a felek szerződéssel sem térhetnek el. A TrendFaktor a képviselői jogosultság bejelentésénél

összeghatárra vonatkozó korlátozást csak erre vonatkozó kifejezett szerződéses megállapodás esetén fogad el. A jogi személy Ügyfél képviselője csak az a személy lehet, akinek a képviseleti jogát a nyilvántartó bíróságnál, vagy hatóságnál is bejelentették és ezt a megfelelő dokumentumokkal (pl. cégkivonat) igazolni tudja.

2. Az Ügyfél cégjegyzésre jogosult képviselőjének a képviseleti joggal rendelkezők személyében beálló változásokat haladéktalanul, írásban be kell jelentenie és az érvényes képviseleti joggal felruházott személy(ek) hiteles aláírás mintáját át kell adnia a TrendFaktor részére.
3. A TrendFaktor a hozzá bejelentett – és a cégjegyzékben ilyenként feltüntetett - képviselőket és az ő aláírásaikat mindaddig érvényesnek tekinti, amíg a képviseleti jog visszavonásáról szóló írásos értesítés nem érkezett meg. Ha az Ügyfél rendelkezésén az aláírásra jogosulatlan, vagy a bejelentett mintától eltérően aláíró személy aláírása van, a TrendFaktor a rendelkezést - az ok megjelölésével - visszaküldi az Ügyfélnek.  
A TrendFaktor az Ügyfél külön értesítése hiányában is jogosult – azonban bejelentés hiányában nem köteles – az Ügyféllel a Cégnylvántartásban megjelölt képviseleti joggal felruházott személy(ek)en keresztül kapcsolatot tartani.

## **V. A TrendFaktor pénzügyi szolgáltatási tevékenysége, a követelésvásárlási szerződés tartalma, felelősség**

1. A TrendFaktor pénzügyi szolgáltatási tevékenysége a jelen Üzletszabályzatban szabályozottak szerint a követelésvásárlási tevékenységre terjed ki.
2. A TrendFaktor egyszeri követelésvásárlással is foglalkozik, azonban üzleti profilját illetően a keret jellegű követelésvásárlási (factoring) tevékenységet részesíti előnyben. Ennek keretében a Társaság alaptevékenysége során teljes portfóliók megszerzésére, az abban szereplő követelések mind teljesebb megtérülésének biztosítására törekszik.
3. A TrendFaktor fedezettel rendelkező és fedezetlen követelést egyaránt megvásárol. A TrendFaktor a fedezetek értékelése tekintetében az általa készített, vagy készítettett értékbecslést tekinti irányadónak.
4. A követelések vételárának meghatározása a fedezet értéke, a bevétel várható időpontja és a behajtási-finanszírozási költségek figyelembe vételével történik. A TrendFaktor a követelések vételárának meghatározása során az aktuális piaci viszonyokat, esetleges versenytárgyaláson a konkurencia ajánlatait veszi figyelembe, és nem hozza nyilvánosságra a követelés árának kialakítása során alkalmazott belső kamatot és finanszírozási költségeket.
5. A TrendFaktor, az egyedi szerződés előző rendelkezésének hiányában, a követelések vételárát akkor fizeti ki az Engedményezőnek, ha a követelés teljes dokumentációja, különösen a fedezetekre vonatkozó adatok és dokumentáció, továbbá, az egyedi szerződés eltérő rendelkezésének hiányában, az Engedményező és a TrendFaktor által közösen aláírt engedményezési nyilatkozat rendelkezésre áll. Amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg az engedményezési nyilatkozatot minden esetben a TrendFaktor továbbítja a Kötelezett részére.

Az engedményezési szerződés tartalma – így különösen a követelés/követelés-csomag vételára – minden esetben üzleti titoknak minősül. Felek a jogutódlás tényét elsődlegesen az engedményezési nyilatkozattal kívánják igazolni. Amennyiben az adott követelés jogi

eljárásban való érvényesítéséhez az engedményezési szerződés csatolása feltétlenül szükséges, a felek kötelesek biztosítani, hogy a követelés/követelés-csomag vételára a csatolt iratban ne váljon azonosíthatóvá.

6. A követelésvásárlás ellenértékét, megfizetésének módját, esedékességét, az esetleges fizetési késedelemre vonatkozó részletes szabályokat az egyedi szerződési feltételek szabályozzák. Amennyiben az egyedi szerződés másként nem rendelkezik, az Engedményezés kizárólag a vételár fejében, mindennemű egyéb díj felszámítása nélkül jön létre.
7. Fizetési késedelem esetén a késedelem idejére fizetendő késedelmi kamat mértékére, ettől eltérő szerződéses kikötés hiányában, a Polgári törvénykönyv rendelkezései irányadóak.
8. A TrendFaktor üzleti tevékenysége során mindenkor az Ügyfél érdekeinek - az adott körülmények között lehetséges - legteljesebb figyelembevételével és az elvárható legnagyobb gondossággal jár el. Megtéríti az Ügyfélnek mindazon, - az Ügyfél által bizonyított - közvetlen anyagi kárt, amelyet nagyfokú, súlyos gondatlanságával az Ügyfélnek okozott. Az Ügyfél ugyanakkor az általában elvárható és a Polgári Törvénykönyv által előírt módon köteles a kárenyhítés érdekében haladéktalanul eljárni, és a TrendFaktort értesíteni. Az Ügyfélnek a kárt bizonyítania kell.
9. A TrendFaktor nem felel az olyan károkért, amelyek rajta kívülálló és el nem hárítható okból – így különösen a vis maior, belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása, vagy késedelmes megadása folytán - következtek be. Nem felel a TrendFaktor az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha az eljárást az Ügyfél és a harmadik személy közötti jogvita, vagy harmadik személy felróható magatartása akadályozza.
10. A TrendFaktor a részére átadott okiratok tartalmán felül nem vizsgálja, hogy az Ügyfél engedményezésre kerülő követelése jogszerű-e. A TrendFaktor kifejezetten nem vizsgálja, hogy az Ügyfél és a Kötelezett között a szerződéses, vagy egyéb szolgáltatás ténylegesen megvalósult, hanem jogosult a részére bemutatott okmányok valóságában bízni és minden az okmányok hiányosságai, hibái, valótlanága vagy hamisítottságából eredő kockázat az Ügyfelet terheli.

## **VI. A követelések érvényesítése**

1. A TrendFaktor a Követelések engedményezését, illetve az arról szóló értesítés Kötelezettek történő közlését követően haladéktalanul megkezdi a Követelések érvényesítését, illetve az erre irányuló követelés-behajtási tevékenységet. A követelések érvényesítésére, illetve behajtására irányuló tevékenység módszerének, illetve eszközeinek meghatározásánál, valamint azok alkalmazása során a TrendFaktor figyelembe veszi a Kötelezettek együttműködését, fizetési hajlandóságát és képességét, vagyoni helyzetét, valamint a Követelés jellegét is.
2. A TrendFaktor a követelések érvényesítésére irányuló behajtási tevékenységét alapvetően saját tevékenységben végzi, de peren kívüli eljárásban, erre igénybe veheti a Hpt. szerinti függő kiemelt közvetítőt vagy függő ügynököt is, továbbá jogszabály által biztosított körben más harmadik személy eljárását veheti igénybe. A Követelések peres, vagy nem peres (ideértve különösen a fizetési meghagyásos eljárást) eljárás során történő érvényesítésben a

TrendFaktor megbízott jogi képviselői, jogtanácsosai járnak el. A TrendFaktor és a behajtásban jelen pont szerint közreműködő közvetítők a követelések érvényesítése során a hatályos jogszabályokban és az érvényes szakmai (etikai) előírásokban meghatározott eljárások és módszerek igénybe vételével, a Kötelezettek szükségtelen zaklatása nélkül és emberi méltóságának tiszteletben tartásával köteles(ek) eljárni.

3. A TrendFaktor alapvető üzleti célja, hogy lejárt követeléseit egy összegben, vagy részletek formájában beszedje. A TrendFaktor elsődlegesen peren kívül kíséri meg a követelés érvényesítését, és amennyiben ezek a tárgyalások nem vezetnek eredményre, vagy a TrendFaktor megítélése szerint a Követelés jellege a peren kívüli kezelést nem indokolja, a követelésekkel kapcsolatban peres, vagy nem peres eljárást kezdeményez. Ennek megfelelően, a fokozatosság alapelveinek és a követelések beszedéséhez fűződő üzleti cél teljesítéséhez fűződő érdek együttes mérlegelésével, saját döntése alapján, írásbeli fizetési felszólítást küld a Kötelezett általa ismert lakcímére és/vagy tartózkodási helyére; és/vagy telefonon, vagy személyesen is felkeresi a Kötelezettet és felszólítja a fizetésre, illetve megkísérli a 4. pont szerinti egyezség létrehozását, és/vagy fizetési meghagyás kibocsátását kéri és/vagy polgári peres eljárást kezdeményez a Kötelezettel szemben; amennyiben annak törvényi feltételei fennállnak végrehajtási eljárást kezdeményez a Kötelezett ellen; illetve a rendelkezésre álló biztosítékokat érvényesíti. A TrendFaktor a kötelezettel szembeni elszámolás alkalmával érvényesíti valamennyi a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerült igazolt költségét, amelyek felsorolását a mindenkor hatályos Kondíciós lista tartalmazza.
4. A TrendFaktor a Kötelezettek részére szolgáltatást nem nyújt, de a Kötelezett elismerése és együttműködése esetén, egyedi elbírálás alapján a TrendFaktor a Kötelezettel is létesíthet szerződéses jogviszonyt, amely jogviszony kizárólag fizetési könnyítés, fizetési halasztás, vagy részletfizetés (együtt: fizetési könnyítés) engedélyezését és annak a Kötelezettel létrejövő egyezségi megállapodásban történő rögzítését tartalmazhatja. Ezen esetekben a TrendFaktor egyedi mérlegelés alapján, egyedileg meghatározott feltételek szerint jár el. Az ezen egyezségi megállapodásban rögzített feltételek nem teljesítése esetén azonnal, külön értesítés nélkül a fizetési könnyítésre irányuló jogviszony, illetve az egyezségi megállapodás felmondható. A megállapodásban foglalt véghatáridő eredménytelen elteltét követően a Kötelezett a megállapodásban biztosított kedvezményt a megállapodás felmondása hiányában is elveszti és a TrendFaktor jogosult vele szemben további értesítés nélkül követelésérvényesítési eljárást indítani.
5. *A TrendFaktor a követeléskezelés menetének szabályait a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásában rögzített elvek figyelembe vételével úgy alakítja ki, hogy az abban foglaltak megfeleljenek a*
  - *tisztességes és együttműködő magatartás elvének;*
  - *szakszerű és gondos magatartás elvének*
  - *szükséges információ szolgáltatás elvének*
  - *fokozatosság elvének*
  - *szabályozottság elvének.*

*Ennek során a **tisztességes és együttműködő magatartás elve** azt jelenti, hogy a Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerül a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat. A **jóhiszeműség** azt jelenti, hogy bármely Adós tekintetében mindaddig feltételezzük, hogy fizetési hajlandósága fennáll (együttműködő Adós), csak fizetési képessége csökkent/szűnt meg, míg ennek ellenkezőjére vonatkozóan megalapozott információ nem áll*



rendelkezésre. Ebből következően az együttműködő Adósok számára a jelen Üzletszabályzatban sorrendbe állított követeléskezelési eszközök alkalmazására csak az Adós számára kevésbé terhes módszerektől kezdve, fokozatosan kerülhet sor, kivéve, ha ennek betartása a megtérülést más okból veszélyeztetné.

A **tisztességesség** követelményének megfelelően a TrendFaktor a fedezetek érvényesítését megelőzően mindenképpen megkísérli az Adós élethelyzetének és ugyanakkor a TrendFaktor méltányolható üzleti céljainak is megfelelő egyezség létrehozását. Ennek során a TrendFaktor figyelembe veszi az Adós tényleges teljesítőképességét és tartózkodik attól, hogy kizárólag a fedezet terhére biztosítsa a megtérülést akkor is, ha egyébként az egyezség keretében e nélkül, belátható időn belül az más eszközökkel is elérhető.

**A szakszerű és gondos magatartás elve:** a követeléskezelő a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A követeléskezelő és a nevében eljáró személyek az adóssal való kapcsolattfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

**A szükséges információ szolgáltatásának elve:** a követeléskezelő eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére. A TrendFaktor törekszik arra, hogy mindenkor a lehető legszélesebb tájékoztatást adja a fennálló követelések teljesítésének módjairól, azok várható költségeiről és segítsen az Adósoknak abban, hogy a számukra legkedvezőbb megoldást felismerhessék, ez azonban nem jelenti azt, hogy az Adósok döntéseikért a TrendFaktor felelősséggel tartozna.

**Fokozatosság elve:** a TrendFaktor az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós a követeléskezelővel együttműködik, a követeléskezelő minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

**Szabályozottság elve:** a TrendFaktor az adóssal történő kapcsolattfelvételre és kapcsolattartásra, az adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.

A fenti elvek betartása érdekében a TrendFaktor a követelések érvényesítésének menetét

általános esetben a következők szerint határozta meg.

### 1. lépés

*Engedményezési értesítő*

A TrendFaktor minden általa megvásárolt követelésről az engedményezés időpontjától számított 30 napon belül igazolt postai küldeményben tájékoztatja az Adósokat, illetve a követelésekkel kapcsolatban álló egyéb kötelezetteket. Az értesítőben az Adósok tájékoztatást kapnak a követelések megfizetésének lehetséges módjairól, illetve a TrendFaktor által alkalmazni tervezett behajtási lépésekről, azok várható költségeiről, valamint arról, hogy az Adósok mikor és milyen formában tudják felvenni a kapcsolatot a TrendFaktorral. Az értesítőket a megvásárolt követelésre vonatkozó eredeti szerződésben megadott és/vagy az engedményezők nyilvántartásában szereplő, az érintettek által közölt lakcímmé/értesítési címére küldjük.

Amennyiben az engedményezési értesítőben foglaltakkal kapcsolatban az Adós 10 napon belül kifogást emel (vitatja annak jogalapját, összecszerűségét) akkor annak kivizsgálásáig újabb behajtási lépésre nem kerül sor.

### 2. lépés

*Első fizetési felszólítás*

A követelés jellege és nagysága szerint, valamint a TrendFaktor rendelkezésére álló adatok teljességének függvényében telefonon, vagy postai levélben, ha az Adós az Engedményezési értesítővel kapcsolatban kifogást emelt, akkor az arra adott írásos válasszal egyidejűleg kerül kiküldésre.

A felszólítás tartalmazza az Adós nem teljesítése esetére tervezett következő lépést, az adósságrendezés módjait, illetve figyelmeztetést arra vonatkozóan, hogy a TrendFaktor a behajtási folyamatban milyen további költségek megtérítésére tarthat igényt.

### 3. lépés

*Jogi eljárás előtti utolsó felszólítás*

Mindenképpen igazolt postai küldeményként kerül kiküldésre, melyben az Adós és/vagy egyéb kötelezett tájékoztatást kap arról, hogy a követelés érvényesítése érdekében vele szemben jogi eljárás kerül megindításra. A tájékoztatás tartalmazza a megindítani tervezett jogi eljárás várható költségeit, illetve a teljes tartozást részletezve, ide értve a felszólításig összegyűlt késedelmi kamatokat is.

### 4. lépés

*Jogi eljárás megindítása*

A TrendFaktor jogi eljárást kezdeményez akkor, ha az 1.-3. lépésekben leírt megkeresései eredménytelenek maradtak, az Adós nem együttműködő, a követelés rendezésére felkínált megoldásokat elutasítja, vagy azok létrejöttét indokolatlanul lassítja, akadályozza.

A jogi eljárás közokiratba foglalt tartozások esetében a közjegyzői záradék elkészíttetését, majd végrehajtási eljárást; ennek hiányában fizetési meghagyásos eljárást, majd azt követően végrehajtási eljárást jelent. Továbbá jogi személyiséggel rendelkező társaság esetében a jogi eljárás felszámolási eljárást jelent.

A TrendFaktor tájékoztatja tisztelt ügyfeleit, hogy amennyiben az engedményezéskor átvett lakcímadatok, valamint a polgárok személyi, lakcím és értesítési cím adatait tartalmazó nyilvántartás szerinti lakcímre küldött postai küldemények címzett ismeretlen, elköltözött postai jelzéssel a TrendFaktorhoz visszaérkeznek, vagy a követelést biztosító fedezetek ellenőrzése ezt szükségessé teszi, úgy esetenként személyes ügyféllátogatásra is sor kerülhet. A személyes ügyféllátogatást vagy a TrendFaktor munkatársai, vagy ezzel megbízott, személyre szóló megbízólevéllel ellátott ügynökök végezhetik, amely nem eredményezheti az Adósok magánéletének indokolatlan megzavarását.

*A személyes ügyféllátogatás keretében a felkereső elsőként igazolja jogosultságát (megbízólevél), azonosítja az Adóst, majd tájékoztatást nyújt a követelésről és annak rendezését lehetővé tévő konstrukciókról, illetve személyesen kézbesíti az addig postai úton kézbesíteni nem tudott küldeményeket.*

6. Az Ügyfél köteles a megvásárolt Követelések érvényesítése során adatszolgáltatással, a követelésekkel kapcsolatos okiratok átadásával és minden egyéb szükséges módon közreműködni. Az Ügyfél haladéktalanul köteles megfizetni a TrendFaktornak azokat az összegeket, amelyeket a Kötelezett - a Követelésnek a TrendFaktorra történő átruházása ellenére, az átruházás időpontját követően - részére fizetett meg.
7. A követelés érvényesítésére irányuló intézkedéseket, illetve a behajtási eljárást érintő kifogásokat, azaz panaszokat a TrendFaktor köteles haladéktalanul kivizsgálni és a Hpt. vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a panaszok kezelésére vonatkozó szabályzata alapján eljárni.

A TrendFaktor a panaszok kezelésére vonatkozó szabályzata szerint a panaszkezelésért felelős személyt/szervezeti egységet jelöl ki, amelynek feladata, hogy biztosítsa és ellenőrizze a panaszok hatékony kezelésének menetét, a belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A TrendFaktor biztosítja a panaszkezelésben résztvevők megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban vegyenek részt.

A TrendFaktor magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) terjeszthető elő.

A TrendFaktor a szóbeli panaszt személyesen előterjesztve az ügyfélforgalom számára nyitva álló székhelyén (1116 Budapest, Fehérvári út 130. fszt. 1.), a telefonon közölt szóbeli panaszt a Társaság honlapján közzétett telefonszámon, valamint elektronikus eléréssel a Társaság email címen hivatali időben, telefonon a hét egyik munkanapján 20 óráig fogadja.

A TrendFaktor a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha panasz arra jogosult előterjesztője a panasz kezelésével nem ért egyet, a TrendFaktor a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a TrendFaktor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Az írásbeli panaszok előterjesztése a TrendFaktor székhelyének címén (1116 Budapest, Fehérvári út 130. fszt. 1.), lehetséges. A panasz előterjesztőjének a TrendFaktor az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldi.

A panasz elutasítása esetén a TrendFaktor válaszában a panaszt előterjesztő számára tájékoztatást ad arról, hogy a hatályos törvények szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy (kizárólag fogyasztóként) a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A fogyasztónak minősülő ügyfél esetén a Magyar Nemzeti Bank, valamint a Pénzügyi

Békéltető Testület aktuális elérhetőségeit a TrendFaktor a válaszában kifejezetten megjelöli.

A panaszok intézése során keletkezett iratokat, dokumentumokat a TrendFaktor a jogszabályban megjelölt 5 éves időtartamig őrzi, és a Felügyelet részére köteles azokat bemutatni. A TrendFaktor a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A TrendFaktor a panaszkezelési szabályban rögzítettek szerint panaszkezelésért felelős személyt /szervezeti egységet jelöl ki, amely révén biztosítható a panaszok tisztességes kivizsgálása érdekében.

A TrendFaktor panaszkezelési tevékenységét illetően a polgári peres eljárást megelőzően, vagy azt elkerülendő a fogyasztónak minősülő Ügyfél, vagy a Kötelezett kifogását az alábbi lehetőségek útján is érvényesítheti:

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

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172.  
Telefonszám: 06 80 203 776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)  
internetes elérhetősége [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)  
meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

2.) Ha a panaszát a TrendFaktornál már előterjesztette, azonban

- a panaszára nem kapott választ,
- a panaszkezelés nem a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően történt
- a pénzügyi intézmény válaszából egyéb (törvényben rögzített) fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez,

lehetősége van fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményeznie az MNB-nél.

### **Magyar Nemzeti Bank**

ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
levelezési címe: 1534 Budapest BKKP., Pf. 777.  
Telefonszám: +36 80 203 776  
FAX: +36 1 4899102  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)  
internetes elérhetősége [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

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

1. A TrendFaktor 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 igénybevételeire.

A TrendFaktor 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 TrendFaktor az Üzletszabályzatban köteles feltüntetni.

A TrendFaktor a következő szervezetekkel és tevékenységekre kötött kiszervezésnek minősülő szerződéseket:

Informatikai rendszerek üzemeltetése, adatmentések

**Késmárki Szoftverfejlesztő és Rendszerszervező Kft.**

Cím: 2472 Kajászó, Rákóczi út 150/1.

Adószám: 14472202-2-07

Számviteli szolgáltatások

**Econoserve Gazdasági Tanácsadó Kft.**

1117 Budapest, Szerémi út 7/A I.em. 103

Adószám: 10657744-2-43

2. A TrendFaktor 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 TrendFaktor felelőssége is ehhez igazodik.

## **VIII. Banktitok, adatvédelem, adatkezelés**

1. Felek a tudomásukra jutott bank-, üzleti és egyéb titkot a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései szerint, időbeli korlátozás nélkül kötelesek megőrizni és megtenni minden olyan tőlük elvárható intézkedést, ami ahhoz szükséges, hogy ezen adatokhoz illetéktelen személyek ne tudjanak hozzáférni.
2. Felek a tudomásukra jutott személyes- és egyéb adatokat a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései szerint, valamint a bank-, üzleti és egyéb titokra vonatkozó fenti szabályok betartásával jogosultak csak kezelni.
3. A nyilvántartott adatokról harmadik személyek részére tájékoztatás csak jogszabály kötelező rendelkezése vagy az érintett jogalany jogszabályi előírásoknak megfelelő erre irányuló kifejezett nyilatkozata alapján adható.
4. Fenti titokvédelmi, adatkezelési szabályok a TrendFaktor által végzett pénzügyi szolgáltatási tevékenység keretei között kezelt valamennyi adatra vonatkoznak.
5. A TrendFaktor Adatkezelési Tájékoztatót, Adatkezelési Szabályzatot készít, amelyeket honlapján keresztül elektronikusan, valamint az az ügyfélforgalom számára nyitva álló székhelyén egy példányban nyilvánossá tesz.

## **IX. Jogviták**

1. Felek felmerült vitáikat megkísérik békés úton rendezni. Amennyiben ez nem lehetséges, Felek a szerződésből származó jogviták esetére (az irányadó hatásköri szabályokra is tekintettel) a Budai Központi Kerületi Bíróság, illetőleg a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.