

AGRIA PORTFÓLIÓ ZRT.

ÜZLETSZABÁLYZATA

Átdolgozása a 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlás szövege alapján.

Jóváhagyva: 6/2019.05.03. számú Igazgatósági határozattal

Hatályba lépés: 2019.05.01.-től

I. Általános rendelkezések

Jelen szabályzat a Agria Portfólió Zrt (Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság, továbbiakban: Vállalkozás) és ügyfelei között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazza.

Az üzletszabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni - a jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a felek eltérő tartalmú kikötése hiányában – a Vállalkozás minden üzleti kapcsolatában, amely során a Vállalkozás pénzügyi szolgáltatást nyújt.

A Vállalkozás a pénzkölcsön nyújtási tevékenysége során mindenkor az ügyfél érdekeinek - az adott körülmények között lehető legteljesebb - figyelembevételével és a legnagyobb gondossággal jár el.

Az üzletszabályzat alkalmazásában ügyfél bármely gazdálkodó szerv, vagy más szervezet, valamint természetes személy, akik részére a Vállalkozás követelésvásárlás formájában pénzkölcsönt nyújt, illetve ebben a formában szolgáltatást teljesít.

A Vállalkozás a követelések megvásárlására a valódi és nem valódi penziós ügyletekre vonatkozó rendelkezéseket is alkalmazza.

Amennyiben valamely kérdésről sem az üzletszabályzat, sem a vonatkozó szerződések nem rendelkeznek, a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak. A vállalkozás tevékenységével összefüggésben magatartás kódexnek vetette alá magát.

II. Az üzletszabályzat nyilvánossága

Az általános üzleti feltételek nyilvánosak, az Üzletszabályzatot bárki megtekintheti és megismerheti az ügyfelek számára nyitva álló hivatalos helyiségben és a Társaság honlapján. Ügyfél kívánságára a Vállalkozás díjtalanul bocsájtja rendelkezésre.

III. Értelmező rendelkezések

adós: a követeléskezelő által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje;

fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;

kezes: az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy ha az adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni;

követelés: fogyasztóval szemben fennálló,

a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő,

- b) követelésvásárlás keretében átvett egyéb, valamint
- c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés;

követeléskezelés: a követeléskezelő által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység – ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is –, amelynek típusai:

a) *követeléskezelés a jogosult által:* pénzügyi intézmény által végzett, korábban általa nyújtott pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés, továbbá jogutódlás vagy átruházás útján megszerzett, pénzügyi szolgáltatásból eredő vagy egyéb követelés érvényesítésére irányuló követeléskezelési tevékenység;

b) *követeléskezelés megbízási jogviszony alapján:* a követelés jogosultjának megbízása alapján, annak nevében és javára eljáró pénzügyi intézmény, függő ügynök vagy függő kiemelt közvetítő által végzett követeléskezelési tevékenység;

követeléskezelő: a Hpt. szerinti

a) pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;

b) követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedményezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;

c) megbízott függő ügynök, függő kiemelt közvetítő, amely megbízási jogviszony alapján végzi a követeléskezelési tevékenységet a megbízó pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára;

d) pénzügyi intézmény, amely a követelések megbízás alapján történő kezelését, behajtását végzi;

követelésvásárlás: követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés megvásárlása, egyetlen követeléscsomag megvásárlása, és több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követeléscsomag megvásárlása útján történő – megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép;

teljesítési megállapodás: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

IV. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

1. *Tisztességes és együttműködő magatartás elve:* a követeléskezelő a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

2. *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 kapcsolatfelvétel 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.

3. *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.

4. *Fokozatosság elve:* a követeléskezelő 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.

5. *Szabályozottság elve:* a követeléskezelő az adóssal történő kapcsolatfelvétellel és kapcsolattartással, 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 fokozatosság elvének korlátja, ha az adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

A követeléskezelő a belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel van a 2.1-2.4. alpontban rögzített elvekre, ezáltal is biztosítva azok gyakorlatban való érvényesülését.

V. Pénzügyi tevékenység, pénzkölcsön nyújtása

Az Agria Portfólió Zrt. (Agria Portfólió Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Zártkörű Részvénytársaság) részére az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet 589/1999/F. számú határozatában (a tevékenységi engedély kelte: 1999.02.05) engedélyezett pénzügyi tevékenység: egyéb hitelnnyújtás faktoring korlátozással, mely a követelésvásárlással folytatott pénzkölcsön nyújtási tevékenység végzését jelenti.

A Vállalkozás hitelműveletet engedményezési, illetve követelés adás-vételi szerződés alapján végez.

Követelésvásárlást a Vállalkozás saját kezdeményezésére, illetve az ügyfél (eladó/engedményező) ajánlatára végez.

A Vállalkozás lehetőség szerint a hitel nyújtása előtt tájékozódik a megvásárolni kívánt követelés egyenes adósainak és más személyes kötelezetteinek vagyoni helyzetéről, üzleti eredményeiről, a követelés fedezetéről, értékéről és érvényesíthetőségéről.

Amennyiben az Engedményező a szerződés előkészítésének szakaszában a Vállalkozás megalapozott döntéséhez szükséges tény, adatot elhallgat vagy valótlanságot közöl, a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően felelősséggel tartozik.

Követelésvásárlás/engedményezés írásbeli szerződéssel jön létre.

A Vállalkozás és ügyfelei között létrejövő jogviszony tartalmát a vonatkozó jogszabályok keretei között létrehozott egyes szerződések határozzák meg.

A szerződésben meghatározott időponttól a Vállalkozás Engedményessé válik, amely időponttól kezdve mint Engedményes a szerződés alapján Engedményező helyébe lép, ekként eljárni jogosult ezen jogviszonyok tekintetében, az Engedményező jogutódja minden olyan eljárásban, amely a követelés érvényesítésével kapcsolatos.

Az Engedményező köteles minden információt, adatot átadni a vállalkozás részére az adásvételi/engedményezési szerződés előkészítése során vagy azt követően az ügyleteket érintően.

A szerződés mellékletét képezik az alábbi dokumentumok, melyeket az Engedményező köteles a szerződésben meghatározott módon és határidőben a Vállalkozás, mint Engedményes részére átadni:

- A konkrét követelésre vonatkozó szerződés, szerződések együttese (kölcsönszerződés, közüzemi szerződés stb.)
- Engedményező Üzletszabályzata,
- Engedményező Általános Üzleti Feltételei
- Engedményező adott kölcsönre, jogügyletre vonatkozó Általános Szerződési Feltételei
- Engedményező egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltételei (Kondíciós listák)

Az engedményezést követően az Engedményező átadja Engedményes részére a követelések engedményezéséről szóló értesítő leveleket. Engedményes az értesítő levelek megküldésével írásban értesíti az adósokat a követelések átruházásáról és engedményezéséről, valamint igazolja az engedményezés megtörténtét.

Az Engedményező ezt követően nem jogosult a követelések adóstól történő behajtására, továbbá semmilyen körülmények között ilyen jellegű cselekményt nem kísérelhet meg. Engedményes kizárólagos jogosultsággal rendelkezik a követelések felett, Engedményest illetik meg a követelésből eredő kamatok és egyéb járulékok is.

A Vállalkozás a követelések feletti tulajdonjog megszerzését követően jogosult a követeléseket saját költségén és felelősségére valamennyi adóstól behajtani az általa megfelelőnek ítélt módon.

A Vállalkozás köteles a követeléseket felelős és ésszerű módon, a jogszabályoknak megfelelően kezelni.

Az Engedményező köteles minden információt, adatot átadni a Vállalkozás részére az adásvételi/engedményezési szerződés előkészítése során valamint az engedményezési szerződésben foglalt módon az ügyleteket érintően.

VI. A Vállalkozás és az ügyfél együttműködése

A Vállalkozás és az ügyfél (adós) üzleti kapcsolataiban kölcsönösen együttműködnek, ennek megfelelően az üzlet szempontjából jelentős tényekről, körülményekről kölcsönösen, kérelem nélkül kötelesek egymást értesíteni, az egymáshoz intézett kérdésekre válaszolni, egymás figyelmét felhívni az esetleges tévedésekre vagy mulasztásokra.

Az ügyfél köteles haladéktalanul értesíteni a Vállalkozást, amennyiben személyét vagy jogi státuszát, elnevezését, nevét, címét érintő változás történt, vagy képviselőjének személye megváltozott. Az ügyfél köteles megadni minden, az ügylettel összefüggő adatot és felvilágosítást, amelyeket a Vállalkozás döntéseire, vagy az ügylet megítéléséhez szükségesnek tart.

A tájékoztatási kötelezettség megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül, és az ügyfél felel a tájékoztatási kötelezettségének megsértéséből adódó esetleges kárért.

A kölcsönös együttműködés követelményeinek megfelelően az ügyfél haladéktalanul értesíti a Vállalkozást, ha valamely, a Vállalkozástól várt értesítés nem érkezik meg időben. E kötelezettség elmulasztásának következményei az ügyfelet terhelik. A vállalkozás az ügyfél részére szóló értesítéseket az ügyfél rendelkezéseinek megfelelően, az ügyfélnek, vagy az ügyfél meghatalmazottjának adja át, vagy az általa megadott címre küldi. A Vállalkozás nem felel azért, ha a megadott értesítési cím pontatlansága, változása miatt vagy a Vállalkozáson kívülálló okból a kézbesítés elhúzódik vagy eredménytelen.

Az ügyfél részére szóló iratokat a Vállalkozás nem köteles ajánlottan vagy tértivevénnyel postára adni. Ellenkező bizonyításig az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya vagy pedig az elküldést igazoló kézjeggyel ellátott feladójegyzék a Vállalkozás birtokában van.

A szokásos postai idő elteltével a Vállalkozás jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az ügyfél megkapta. Postai idő normál küldeménynél 3 munkanap, ajánlott küldeménynél 2 munkanap, elsőbbségi küldeménynél 2 munkanap.

A tértivevénnyel továbbított iratok átvételére a Pp. 137. §. előírásait kell alkalmazni.

A Vállalkozáshoz írásos küldemények érkezésére a Vállalkozás nyilvántartása az irányadó.

A Vállalkozás az ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. A vállalkozás az ügyfelet közleményben az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben történő kifüggesztés útján is értesítheti abban az esetben, ha a közleményben foglaltak az ügyfelek szélesebb körét érintik.

A Vállalkozás Üzletszabályzatának és körülményeinek változásairól hivatalos helyiségében történő kifüggesztés és a honlapján történő közzététel útján értesíti ügyfeleit.

A Vállalkozás a szerződés lejártakor írásbeli kimutatást küld az ügyfél részére.

1. Az ügyfelek tájékoztatása

A tájékoztatással kapcsolatos általános magatartás

Az alapelvekből következően a vállalkozás az adós rendelkezésére bocsát valamennyi olyan információt, amely elősegíti a tartozás rendezését. Az adós a teljesítésről akkor tud megalapozott

döntést hozni, ha a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat megismerheti és mérlegelheti.

A vállalkozás által alkalmazott tájékoztatás akkor alkalmas az együttműködő adósi magatartás elősegítésére, ha az adós abból pontos információt kap a tartozása aktuális összegéről és megkapja a teljesítési megállapodás lehetőségére, megkötésének feltételeire vonatkozó figyelemfelhívást, továbbá tájékoztatást kap a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A követeléskezelő az adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

A vállalkozás a követeléskezeléssel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ, és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat közérthető magyarázattal látja el.

Mellőzni kell az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az adóst megtévessze, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

A vállalkozás az adós erre irányuló kérése esetén valamennyi tájékoztató levelet elektronikus úton is megküldi az adós részére. Hangsúlyozandó ugyanakkor, hogy az adós kifejezetten erre irányuló kérelme és az ebből eredő kockázatokra történő figyelemfelhívás megtörténtét követően támogatható a kizárólag elektronikus úton történő kapcsolattartás a felek között.

Fogyasztóbarát gyakorlatnak minősül, ha a tájékoztatások és a fizetési felszólítások összevontan, egy levélben kerülnek megküldésre az adós részére, a költségek minimalizálása érdekében.

A vállalkozás tájékoztatja az adóst honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségéről. A honlapon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé kell tenni legalább az alábbi információkat: A vállalkozás

- a) teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét,
- b) elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- c) a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást,
- d) annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel,
- e) a teljesítési megállapodások részét képező általános szerződési feltételeket, amennyiben ilyet alkalmaz,
- f) az adóssal történő, jelen szabályzatban foglaltak szerinti kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást,
- g) az adós számára nyújtandó, jelen szabályzat szerinti tájékoztatásokra vonatkozó információkat,
- h) az alkalmazott formanyomtatványokat

2. Írásbeli tájékoztatás

A vállalkozás – maga vagy megbízottja útján – az adós részére eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján:

- a) követelés átruházásáról szóló tájékoztatás,
- b) a tartozás rendezését követő tájékoztatás,
- c) a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás,
- d) az adós kérésére történő tájékoztatás.

e) rendszeres tájékoztatás

11. A követeléskezelő az értesítő leveleket a kezes részére abban az esetben küldi meg, ha a követelést vele szemben érvényesíti.

3. Szóbeli tájékoztatás

2018. május 25. napjától kötelezően alkalmazandó az Európai Unió új Általános Adatvédelmi Rendelete (Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelet) Az Agria Portfólió Zrt. mint adatkezelő eddig is a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően járt el a személyes adatok kezelése, tárolása és továbbítása során és a jövőben a Rendelet előírásainak is igyekszik a lehető legteljesebb mértékben eleget tenni.

A telefonon vagy személyesen kezelt adatok köre: név, e-mail cím, mobil és/vagy vezetékes telefonszám, lakcím (postai cím) a kapcsolattartás alkalmával megadott adatok, a kérés, kérdés tartalma. Az adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk

Telefonon történő tájékoztatás esetén az ügyfélazonosítást követően kizárólag általános jellegű adatszolgáltatás és tájékoztatás történik a vállalkozás részéről. Ezt követően írásban az ügyfél által elmondottak alapján, illetve az ügyfél által megküldött írásbeli kérelem alapján fog érdemi tájékoztatást nyújtani az adós részére 30 napon belül.

Amennyiben az ügyfél részéről személyesen vagy telefonon panasz érkezik, akkor a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

4. A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A polgári jog engedményezéssel kapcsolatos értesítésről szóló rendelkezéseinek figyelembevételével követett gyakorlat, hogy a vállalkozás az engedményező által az engedményes követelészvásárlónak átadott, az engedményes személyét is meghatározó engedményezési okirattal vagy más hitelt érdemlő módon igazolja az adós felé az engedményezés megtörténtét, amennyiben az engedményező még nem küldte meg az adósnak az engedményezésről az engedményes személyét és az engedményezett követelést megjelölő írásbeli értesítést.

A vállalkozás, illetve – amennyiben a megbízási szerződésben így állapodnak meg – a megbízott a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az adósnak, amely tartalmazza az alábbiakat:

- a) a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
- b) a követelés jogosultjának nevét és címét,
- c) a követeléskezelő elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- d) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- e) az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:

- ea) tőketartozás,
- eb) kamattartozás,

- ec) késedelmi kamat,
- ed) díjak, költségek,
- f) fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,
- g) általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
- h) a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértékét,
- i) a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
- j) teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
- k) tájékoztatást arról, hogy ha az adós a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- l) tájékoztatást arról, hogy az adós kérésére a követeléskezelő 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- m) legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban.

5. A tartozás rendezését követő tájékoztatás

Teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást kell küldeni az adós részére. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a vállalkozás a jelzálogtörlesztési kérelmet és engedélyt is igazolható módon megküldi az illetékes hatóságok felé. Amennyiben végrehajtási eljárás keretében került rendezésre a tartozás, úgy az ügyben eljáró illetékes végrehajtó felé is be kell jelenteni a követelés megszűnését, melyet a végrehajtó díjjegyzék megküldésével igazol vissza.

A tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás egy követeléstörténeti kimutatás, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- b) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a követeléskezelő részéről az adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a követeléskezelő az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a követeléskezelő tájékoztatja az adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról.

Amennyiben végrehajtási eljárás keretében az eljáró végrehajtónak költségigénye merülne fel, az adós túlfizetésének terhére a követeléskezelő a költségigényt teljesítheti.

Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, és a vállalkozás az adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy a vállalkozás a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül visszatéríti a maradványösszeget az adósnak.

6. A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént (vagy árverés keretében történő értékesítés vagy készletre vétel útján), és az nem

fedezte teljes mértékben az adós kötelezettségeit, akkor a követeléskezelő a fennmaradó tartozás összegéről az adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

7. Az adós kérésére történő tájékoztatás

A vállalkozás az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A vállalkozás az adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

VII. Az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

1. A kapcsolattartással kapcsolatos általános elvárások

A vállalkozás tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

Azonosítás

Az eljáró ügyintéző az adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a követeléskezelőt, illetve a megbízót, amelynek a nevében és képviselésében eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel kizárólag a vállalkozás ügyfélszolgálati helyiségében történik.

Titokvédelem

A vállalkozás – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat.

Illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az adós közvetlen elérhetőségein vagy az adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

A követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki. A honlapon meghatalmazás formanyomtatványt kell közzétenni, amelynek hiánytalan kitöltése és átadása esetén a meghatalmazott eljárását elfogadja.

2. A kapcsolatfelvétel helye, ideje, gyakorisága és módja

A vállalkozás úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban.

A vállalkozás telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 16.30 óra között kezdeményez. Fentiekől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni.

Az adós kérését a követeléskezelő figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a követeléskezelő elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

3. Ügyfélfogadás

A követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben biztosítani kell a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben.

A vállalkozás biztosítja, hogy ügyintézői az adós részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az adóssal foglalkozó ügyintézők közvetlen elérhetőségét.

VIII. Kamatok, díjak, költségek felszámítása

A vállalkozás kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az adósra, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és megszerzésének a bizonyíthatóságát.

A vállalkozás kizárólag olyan költségeket terheli az adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez. Az adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ideértve például a postaköltséget, a jogi eljárások költségeit.

A vállalkozás nem terheli az adósra a követeléskezelési tevékenység folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségeit (pl. ügyfeldolgozás, nyilvántartásba vétel, nyomtatás, irattározás).

A vállalkozás – összhangban a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel – nem háríthatja az adósra az engedményezés tényéből eredő költségeket.

A vállalkozás által alkalmazott díj-, illetve költségstruktúrájának az adós számára is nyomon követhető, átláthatónak kell lennie. A díjak és költségek meghatározására oly módon kerüljön sor, hogy ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra több jogcímen ne legyen díj vagy költség felszámítva.

Az adóssal szemben késedelmi kamatot a követelések után legfeljebb a követelés alapjául szolgáló szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mérték szerint lehet felszámítani. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Ptk. irányadó rendelkezései alapján történhet.

IX. Teljesítési megállapodás

1. Amennyiben az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti, a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatni kell az adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden ki kell térni.

Az 1. pont szerinti ajánlat elutasítása esetén az adóssal való együttműködés keretében meg kell vizsgálni, milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

Meg kell vizsgálni azt is, hogy a 1. pont szerinti ajánlatot nem tevő adósok esetében milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére.

2. A teljesítési megállapodásról szóló tájékoztatás akkor alkalmas az annak megkötésére vonatkozó megalapozott döntés elősegítésére, ha az adós abból teljeskörűen megismerheti a rá háruló kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfelel-e az adott megoldás.
3. A vállalkozás a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során legalább az alábbiakról tájékoztatja az adóst:
 - a) a tartozás megállapodás szerinti összegéről,
 - b) a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészletek összegét, az egyes törlesztőrészletek fizetési gyakoriságát,
 - c) a megállapodás létrejötte kapcsán a kamatról, az adósra háruló díjakról és költségekről,
 - d) a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint
 - e) amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

A tisztességes és együttműködő magatartás, valamint a fokozatosság elvének megfelelően olyan lehetőségeket kell biztosítani, amelyek a tartozás összegének folyamatos csökkenése mellett a követelés halasztott, illetve részletekben történő megfizetésére nyújtanak lehetőséget, vagy egyéb módon segítik elő a szorult anyagi helyzetbe jutott adós jövőbeni teljesítését.

Amennyiben az adós több jogviszonyból eredő tartozással rendelkezik, az adós által megjelölt tartozás(ok) tekintetében kell javasolni teljesítési megállapodást az adós számára.

Fogyasztóbarát megoldásként – az üzletpolitikával összhangban – meg kell fontolni a kamattartozás egy részének vagy egészének esetleges elengedését, illetve az alkalmazott kamatmérték csökkentésének lehetőségét. A teljesítési megállapodás megkötése céljából az adós együttműködése esetén, annak egyetértésével végzi el az adós pénzügyi helyzetének felmérését. Ennek célja, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljáráson kívüli megtérülése.

A pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az adós érdekeinek az előmozdítása céljából, az adós hozzájárulása mellett valósulhat meg. A már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok

mellett – kizárólag az adós által önként megadott adatokat lehet elemezni, és fel kell hívni az adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

Az adós információ-szolgáltatásának elmaradása miatt az adósra hátrányos következmények kilátásba helyezésével az adósra nyomást nem lehet gyakorolni.

X. A Központi Hitelinformációs Rendszerrel (KHR) kapcsolatos szabályok

Az engedményezett követelésekre vonatkozóan a Hpt. a központi hitelinformációs rendszer felé adatátadási kötelezettséget állapít meg.

A Vállalkozás köteles a központi hitelinformációs rendszerről szóló törvény (KHR) alapján az ügyfél, valamint a megvásárolt követelés adatait a KHR -ben nyilvántartani, tárolni és kezelni.

A társaság által a KHR-ben nyilvántartott adatok kezelését kiszervezett tevékenység keretében a BISZ Zrt. végzi.

Az Engedményező és az Engedményes a KHR -ben szereplő követelések kapcsán adatátruházást hajtanak végre.

Az adatátruházás akképpen történik, hogy Engedményező köteles jelezni az adatátruházásra irányuló szándékát a KHR kezelője felé, az erre szolgáló program segítségével. Engedményező köteles gondoskodni arról, hogy a program segítségével az átruházás kezdeményezéséről az Engedményes értesítést kapjon. Ezt követően Engedményes átveszi az adatátruházással érintett adatokat, és azokat saját azonosítójával látja el.

Az adatátruházás megtörténteért való felelősség az adatátruházás elfogadásáig Engedményezőt, az adatátruházás elfogadásáért és azt követően az Engedményest terheli.

Az ügyfél a KHR-ben nyilvántartott adataival kapcsolatban jogorvoslattal élhet, kérheti a nyilvántartott adatai helyesbítését vagy törlését. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogosultságokra – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (Khrtv.), továbbá az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), 2012. január 1-jétől az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) rendelkezései az irányadóak.

XI. Követelés átruházás

A vállalkozás mind egyedi követelések engedményezés keretében történő megszerzése, mind követelések csomagban történő átvétele esetén olyan követelés megvásárlására törekszik, amely kapcsán az engedményező a jogszabályokban és MNB ajánlásban foglalt – különösen az adós felé fennálló tájékoztatási – követelményeknek eleget tett, és igény esetén biztosítani képes a követelés jog- és összecszerűségét alátámasztó dokumentumokon túlmenően az esetleges panaszkezeléshez szükséges adatok, iratok átadását is.

A vállalkozás az adós követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását érdemben kezeli, és nem utasítja el a panasz kivizsgálását arra való hivatkozással, hogy a panasz az engedményező követeléskezelő vagy annak jogelődje(i) tevékenységével áll kapcsolatban. Az erre vonatkozó

együttműködést az engedményezési okiratban szabályozzák a felek. A vállalkozás szükség esetén az engedményező bevonásával alakítja ki a panaszra adandó választ. Engedményezővel történő egyeztetés esetén az ügyfél tájékoztatásra kerül. Az egyeztetés eredményéről és panasz kivizsgálásáról az adós újabb levélben kerül kiértékelésre.

XII. Ügyfél és a Vállalkozás képviselők

A Vállalkozás köteles meggyőződni az ügyfél képviselőiben eljáró személyek képviselői jogosultságáról.

A Vállalkozás képviselőire és aláírásra jogosultak névsorát és aláírását a Vállalkozás ügyfélforgalom lebonyolítására nyitva álló hivatalos helyiségeiben kifüggeszti.

A felek a másik fél bejelentett képviselőit és aláírásaikat jogosultak mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviselői jog visszavonásáról szóló írásos értesítés meg nem érkezett. Mind a Vállalkozás, mind az ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, valamint szerződéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.

XIII. Követelés elengedése

A Vállalkozás követelést saját hatáskörben nem enged el.

A Vállalkozás a személyi jövedelemadóról szóló törvény (Szja. tv.) 1 számú mellékletének 7.21. pontjában foglaltak szerint, az azonos helyzetben lévőket egyenlő elbánásban részesítő elv betartásával, egyezség keretében részben enged el követelést, feltéve, hogy a követelés elengedése a belső szabályzatban foglaltak alapján, az azonos helyzetben lévőket egyenlő elbánásban részesítő elv betartásával, független felek között, a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás keretében megkötött egyezség alapján vagy a Magyar Nemzeti Banknak a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló ajánlása alapján, az adós fizetőképességének helyreállítását szolgálja.

Az elengedésre vonatkozó feltételeket és az eljárás módját a Hitelezési Szabályzatban kell rögzíteni.

XIV. Banktitok

Banktitok minden olyan rendelkezésre álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a Vállalkozással kötött szerződésére vonatkozik.

Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a) pénzügyi intézmény ügyfele, annak törvényes képviselője a banktitok kört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri vagy erre felhatalmazást ad. Nem szükséges okiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a Vállalkozással kötött szerződés keretében nyújtja.

- b) e törvény a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
- c) a Vállalkozás érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelés eladásához vagy lejárt követelés érvényesítéséhez szükségessé teszi.

A banktitok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a) a feladatkörében OBA-al, MNB-vel, Állami Számvevőszékkel, Gazdasági Versenyhivatallal, a Felügyelettel, az önkéntes intézményvédelmi és betétbiztosítási alapokkal, a Kormány által kijelölt belső ellenőrzési szervvel, Európai Csalásellenes Hivatallal,
 - b) a hagyatéki ügyekben eljáró közjegyzővel, gyámhatósággal,
 - c) csőd, felszámolási, önkormányzati adósságrendezési eljárás, ill. végelszámolás ügyében eljáró vagyongfelügyelővel, felszámolóval, pénzügyi gondnokkal, ill. végelszámolóval,
 - d) folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró, feljelentés kiegészítést végző nyomozó hatósággal, ügyészséggel,
 - e) büntető valamint polgári ügyben, csőd-, illetve felszámolási eljárás, valamint önkormányzati adósságrendezési eljárás keretében a bírósággal,
 - f) külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,
 - g) a főigazgató eseti engedélye alapján a törvényben meghatározott feladatkörben eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,
 - h) a helyi önkormányzatok címzett és céltámogatási rendszeréről szóló törvényben meghatározott esetben a belügyminiszterrel és pénzügyminiszterrel,
 - i) az adó,- vám- és társadalombiztosítási kötelezettség teljesítésének ellenőrzése, valamint az ilyen tartozást megállapító végrehajtó okirat végrehajtása, továbbá jogalap nélkül felvett ellátás összegének megtérülése érdekében eljáró adóhatósággal, vámhatósággal, ill. társadalombiztosítási szervvel
 - j) bírósági végrehajtási eljárásban és a bírósági végrehajtó által lefolytatott közigazgatási végrehajtási eljárásban – ide értve a közös számla nem adós tulajdonosának nevére és címére vonatkozó megkeresést is – eljáró végrehajtóval, Kincstári Vagyoni Igazgatósággal
 - k) feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával,
 - l) a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásáról szóló törvény szerinti feladatkörében eljáró felelős miniszterekkel,
 - m) feladatkörében eljáró, ellenőrzést végző kincstárral,
 - n) feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal,
 - o) könyvvizsgálója ellen indított fegyelmi eljárás keretében a Magyar Könyvvizsgálói Kamarával,
 - p) feladatkörében eljáró kormányzati ellenőrzési szervvel,
 - r) eltűnt, vagy elfogatóparancs hatálya alatt álló személyek felkutatását végző rendőri szervvel szemben e szervezeteknek a Vállalkozáshoz intézett írásbeli megkeresése esetén.
- A banktitok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt 161. § (3) bekezdésében foglalt esetekben sem.

Az MNB jogszabályban, a Vállalkozás számára előírt adatszolgáltatás során is jogosult banktitokhoz jutni.

A Vállalkozás nem tagadhatja meg, és haladéktalanul biztosítja az adatok kiszolgáltatását abban az esetben, ha nyomozó hatóság, a nemzetbiztonsági szolgálat, ügyészség írásbeli megkereséssel kér adatot az általa bonyolított ügyletről, ha adat merül fel arra, hogy az ügylet - kábítószerrel való visszaéléssel,- kereskedelemmel,

- terrorcselekménnyel,
 - robbanóanyaggal vagy robbanószerrel való visszaéléssel,
 - lőfegyverrel vagy lőfegyverrel való visszaéléssel,
 - pénzmosással,
 - bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
 - bennfentes kereskedelemmel vagy
 - piacbefolyásolással
- van összefüggésben.

Záró rendelkezés:

Ezen szabályzatot az Agria Portfólió Zrt. Igazgatósága 2019. május 03. napján megtartott ülése megtárgyalta és a 6/2019.05.03. számú határozatával elfogadta és 2019.05.01. nappal hatályba léptette.

.....
Kovács Zoltán
Igazgatóság meghatalmazott elnöke