



K U L C S F A K T O R

Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen működő Részvénytársaság székhely: 1056 Budapest, Belgrád rkp. 13. 1. emelet 12.
Telefon: +36 1 556 66 00; +36 70 967 57 85; honlap: www.kulcsfaktor.hu

A Kulcs Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZAT

Lehoczkyné Neusinger Katalin
Igazgatóság elnöke

A **Kulcs Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhelye: 1056 Budapest, Belgrád rkp. 13. 1. em. 12.; a továbbiakban: *Kulcs Faktor*), a cégjegyzékbe a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által a Cg. 01-10-047492 cégjegyzékszámon bejegyzett, 2012-ben alapított pénzügyi vállalkozás. A Kulcs Faktor a jelen Üzletszabályzatban szabályozott pénzügyi szolgáltatásokat a Magyar Nemzeti Bank (korábban: PSZÁF) H-EN-I-1424/2012. számú határozata alapján jogosult nyújtani.

A Kulcs Faktor az alábbi pénzügyi szolgáltatás nyújtására jogosult:

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 3. § (1) bekezdés I) pontjában meghatározott **követelésvásárlás**, valamint
- a nemteljesítő hitelmegállapodások hiteligondozóiról és a nemteljesítő hitelmegállapodások felvásárlóiról szóló 2025. évi XII. törvény (a továbbiakban: Nhf.) 3. §-ban meghatározott **hiteligondozói** tevékenységeket végzi.

A Kulcs Faktor ezen tevékenységei körében a fenti szolgáltatásokat kizárólag jogi személyek részére, Magyarországon belül, magyar forintban végzi.

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

A Kulcs Faktor a hiteligondozói szolgáltatás keretében az Nhf. Tv. 4. § 8. pontjában meghatározott hitelfelvásárlóval kötött megállapodás alapján saját nevében, de más javára jár el.

Az Üzletszabályzat hatálya

1. Személyi hatály

- 1.1 A jelen Üzletszabályzat (a továbbiakban: *Üzletszabályzat*) rendelkezései a Kulcs Faktorra, mint Szolgáltatóra 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 Kulcs Faktorra engedményezik. A Kulcs Faktor a pénzügyi szolgáltatását az Engedményezők, mint Ügyfelek részére nyújtja, így Ügyfélnek tekintendő mindazon jogi személy, akitől a Kulcs Faktor szerződés alapján követelést, vagy követeléseket vásárol, és akivel ennek során szerződéses jogviszonyba lép.

Engedményes: A Kulcs Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Hitelfelvásárló, Ügyfél: Mindazon jogi személyek, amelyek nem hitelintézet vagy nem hitelintézetnek nem minősülő hitelezők, és amelyek kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenysége keretében nemteljesítő hitelmegállapodást, vagy nemteljesítő hitelmegállapodásból származó hitelezői jogokat vásárolnak és ezek gondozásával a Kulcs Faktort bízzák meg a jelen Üzletszabályzatban és az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon.

Hitelfelvevő: az a személy, ideértve a jogutódját vagy kedvezményezettjét is, aki hitelmegállapodást kötött egy hitelintézettel vagy hitelintézetnek nem minősülő hitelezővel, majd ezen kötelezettségét az eredeti hitelező és a Hitelfelvásárló között

létrejött engedményezés okán a Kulcs Faktort Hitelgondozással megbízó Hitelfelvásárló felé kell teljesítenie.

Felek: a Kulcs Faktor, az Ügyfél és a Hitelfelvevő.

Kötelezett: Mindazon természetes és/vagy jogi személyek, amelyekkel szemben egy harmadik személy elismert, vagy bizonytalan követelését szerződéses úton a Kulcs Faktorra engedményezi, vagy a Hitelfelvásárló a Kulcs Faktort bízta meg bármely követelésének érvényesítésével.

Dologi kötelezett: Mindazon természetes és/vagy jogi személyek, akik, vagy amelyek a jelen Üzletszabályzatban meghatározott Kötelezettek fizetési kötelezettségére dologi biztosítékot nyújtanak, vagy nyújtottak.

- 1.2 A Kulcs Faktor tevékenységét Ügyfelei részére végzi. Az Ügyfél fogalma alatt kell érteni valamennyi olyan jogi személyt, akitől a Kulcs Faktor szerződés alapján követelést, vagy követeléseket vásárol, akik számára harmadik személlyel szembeni fizetési kötelezettségük teljesítésére hitelgondozói szerepet vállal és akivel ennek során szerződéses jogviszonyba lép. A Kulcs Faktor a követelések érvényesítése (behajtása) során kapcsolatba kerül a követelések Kötelezettjeivel, a Hitelfelvevőkkel és a Dologi Adósokkal vagyis azon természetes és jogi személyekkel, akik a megvásárolt követelések tekintetében a fizetésre (teljesítésre) kötelezett személyek.

2. Tárgyi hatály

- 2.1 Az Üzletszabályzat rendelkezései a Kulcs Faktor és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amely a Kulcs Faktor Ügyfél számára nyújtott pénzügyi szolgáltatási tevékenységből 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 Kulcs Faktor pénzügyi szolgáltatást nyújt, vagy pénzügyi szolgáltatással érintett jogviszonyba belép.
- 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, a Hpt. és az Nhf. rendelkezései irányadók.

3. Időbeli hatály

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

Az Üzletszabályzat nyilvánossága

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

Együttműködés, kapcsolattartás, tájékoztatás

1. Felek szerződéses jogaikat 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 Kulcs Faktor jogosult Ügyfeleitől a velük kötött szerződésben foglalt szolgáltatások nyújtására, a követelésvásárlás kockázatainak felmérésére, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzésére, a Kulcs Faktor 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 Kulcs Faktor az Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és okmányokat az Ügyfél által a Szerződésben megjelölt címre küldi. Ilyen cím hiányában a Kulcs Faktor 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 egymáshoz e-mail formájában is eljuttathatják, mely esetekben szükséges az e-mail üzenet címzetthez történő megérkezésének címzett általi visszaigazolása az átvételt igazoló e-mail formájában.

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 Kulcs Faktor az Ügyfeleket azonosítja, illetve meggyőződik a képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról, valamint az üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt kérheti a képviseleti jog megfelelő igazolását. A jelen pontban foglalt Ügyfél-azonosítási szabályok jogszabályi előíráson alapulnak, tehát azoktól a felek szerződéssel sem térhetnek el. A Kulcs Faktor a képviseleti jogosultság bejelentésénél összegehatárra 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 Kulcs Faktor részére.
3. A Kulcs Faktor 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 Kulcs Faktor a rendelkezést - az ok megjelölésével - visszaküldi az Ügyfélnek.
A Kulcs Faktor 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.

Tájékoztatás a Központi Hitelinformációs Rendszerről

1. A Társaság tájékoztatja Ügyfeleit és a Kötelezetteket, hogy pénzügyi vállalkozásként, hiteligondozóként törvényi kötelezettsége csatlakozni a Központi Hitelinformációs rendszerhez.
2. A Központi Hitelinformációs Rendszer (a továbbiakban: „KHR”) olyan zárt rendszerű adatbázis, amelynek célja a hitelképesség differenciáltabb megítélésének és ezáltal a felelős hitelezés feltételeinek szélesebb körű lehetővé tétele, valamint az adósok és a referenciaadat-szolgáltatók biztonságosabb működése érdekében a hitelezési kockázat csökkentésének elősegítése. A KHR működését a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: „KHR tv.”) szabályozza.

3. A Társaság KHR Tv.-el kapcsolatos adatkezelését, az adatok továbbítását, valamint adatok esetleges átvételét az Adatkezelési Tájékoztatóban rögzíti, míg a referencia adatok átadásával kapcsolatos adatok körét és arra vonatkozó szabályokat az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza.
4. Amennyiben az Ügyfél a KHR-ben nyilvántartott adatait illetően úgy véli, hogy az/azok jogellenesen, nem megfelelően kerültek a KHR-be, úgy kérheti annak helyesbítését vagy törlését. A kifogását a Társaságnak, vagy a KHR-t kezelő **BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaságnak** (székhelye: 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27., honlap címe: www.bisz.hu) nyújthatja be. A kifogás vizsgálata legfeljebb öt munkanapig tarthat, annak eredményéről legkésőbb a vizsgálat lezárásától számított kettő munkanapon belül, írásban kap tájékoztatást. Amennyiben a Társaság a KHR-be általa átadott adattal kapcsolatban az Ügyfél kifogásának helyt ad, a helyesbítést vagy törlést a Társaság legkésőbb öt munkanapon belül kezdeményezi és annak végrehajtására maximum további kettő munkanapon belül kerül sor. Amennyiben az Ügyfél a kifogásáról kapott tájékoztatással nem elégedett, annak kézhezvételétől számított 30 napon belül a lakóhelye szerint illetékes járásbíróhoz fordulhat. Személyes adataival kapcsolatban a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot is megkeresheti, illetve fogyasztói beadványt nyújthat be a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha megítélése szerint Társaság a tájékoztatási kötelezettségét megszegte.
5. A KHR-ben kizárólag a Hpt.-ben meghatározott referenciaadatok kezelhetők. A referenciaadat szolgáltató a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadja annak a természetes személynek az adatait,
 - a) aki hitel és pénzkölcsön nyújtására, egyéb pénzügyi szolgáltatásra, illetve jogszabályban nevesített tevékenységre irányuló szerződést köt,
 - b) aki a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt (a feltételek teljesülését több jogviszony esetén külön-külön kell figyelembe venni), vagy
 - c) aki a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének kezdeményezése során okirattal bizonyítható módon valótlan adatot közöl, illetve hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény („Btk.”) 274-277. §-ában vagy a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény („új Btk.”) 342-343. §-ában és 345-346. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg,
 - d) akivel szemben a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerős határozatában a Btk. 313/C. §-ában vagy az új Btk. 393. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg.
6. Az adatokat a KHR a törvényi előírásnak megfelelően a késedelmes tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított egy évig, le nem zárt tartozás esetén az események KHR adatbázisban való rögzítésétől számított maximum tíz évig, egyéb esetben a tartozás nem teljesítéssel történő megszűnésétől számított öt évig kezeli, ezt követően véglegesen és vissza nem állítható módon törli.
 - i) Az Ügyfél az 5. a) pontban foglaltakkal kapcsolatban nyilatkozhat arra vonatkozóan, hogy hozzájárul-e ahhoz, hogy az ott megadott adatait más referenciaadat-szolgáltató a KHR rendszeréből az ott meghatározott célból átvegye. A hozzájárulás megtagadásának tényét a KHR tartalmazza. Törvényben meghatározott esetekben

a hozzájárulástól függetlenül átadhatók az adatok a KHR-ből. A nyilatkozat az Ügyfél összes, adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére egyaránt vonatkozik.

- ii) Az Ügyfélnek lehetősége van nyilatkozni továbbá arra vonatkozóan, hogy hozzájárul-e ahhoz, hogy adatait a KHR a szerződés megszűnését követően legfeljebb 5 évig kezelhesse.

Az i) pontban megadott hozzájárulás a referenciaadat-szolgáltató útján, a ii) pontban megadott hozzájárulás a szerződés fennállása alatt a referenciaadat-szolgáltatón keresztül, a szerződés megszűnését követően közvetlenül a BISZ Központi Hitelinformációs Zrt. részére benyújtott nyilatkozat útján bármikor visszavonható. Az i) pontban megadott hozzájárulás későbbi visszavonása vagy megadása vonatkozásában mindig az Ügyfél legkésőbb keletkezett írásbeli nyilatkozata lesz irányadó minden, az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére.

- 7. A Társaság, mint referenciaadat szolgáltató a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadja annak a vállalkozásnak minősülő ügyfél adatait,
 - a) aki pénzügyi szolgáltatásra, illetve jogszabályban nevesített tevékenységre irányuló szerződést köt,
 - b) aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozása több, mint harminc napon keresztül fennállt.

Az adatokat a KHR – a törvényi előírásnak megfelelően – a szerződés, illetve a követelések sorba állítása megszűnésének időpontjától számított öt évig kezeli.

- 8. A KHR referenciaadatok kizárólag a következő szerződések megkötését megalapozó döntés meghozatalához adhatók át pénzügyi szervezetek részére: hitel és pénzkölcsön nyújtása, pénzügyi lízing, papír alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátása, illetőleg az ezzel kapcsolatos — pénzforgalmi szolgáltatásnak nem minősülő – szolgáltatás nyújtása, kezesség és bankgarancia vállalása, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalása, befektetési hitel nyújtása a befektetőnek, értékpapír-kölcsönzés.

- 9. Bármely referenciaadat-szolgáltatónál bárki jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben, és ezen adatait mely referenciaadat-szolgáltató adta át.

- 10. A referenciaadat-szolgáltató a tájékoztatás iránti kérelmet a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül továbbítja, amely három napon belül a kért adatokat zárt módon megküldi a referenciaadat-szolgáltatónak, amely azt, a kézhezvételt követően ugyancsak zárt módon, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül eljuttatja a kérelmezőnek.

- 11. A tájékoztatás a kérelmező számára díjtalan.

- 12. A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás kizárólag a referenciaadat-szolgáltató által átadott referenciaadatot veheti át, és kizárólag az általa kezelt referenciaadatot adhatja át a referenciaadat-szolgáltatónak.

- 13. Természetes személyekkel kapcsolatban nyilvántartható adatok a következők:

Azonosító adatok:

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

A Hpt. 3. § (1) bekezdésének b)–c), f)-g) pontjában meghatározott szolgáltatásra vonatkozó szerződési adatok:

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

Aki a kölcsönszerződés megkötésének kezdeményezése során okirattal bizonyítható módon valótlan adatot közöl, illetve hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a Btk. 274-277. §-ában vagy az új Btk. 342-343. §-ában és 345-346. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapítja meg, a fentieken túl az Ügyfél alábbi adatai kezelhetők és adhatók át: az igénylés elutasításának időpontja, indoka, okirati bizonyítékok, jogerős bírósági határozat száma, az eljáró bíróság megnevezése, a határozat rendelkező részének tartalma.

A hozzájárulás megtagadásával kapcsolatos adatok: a nyilatkozat kelte, (hely, dátum), a referencia-adat szolgáltató azonosító adatai, az Ügyfél azonosító adatai, a hozzájárulás megtagadására utaló megjegyzés.

14. Vállalkozásnak minősülő Ügyféllel kapcsolatban nyilvántartható adatok a következők: Azonosító adatok: cégnév, név, székhely, cégjegyzékszám, egyéni vállalkozói igazolvány szám, adószám.

Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai:

a szerződés típusa és azonosítója (száma), a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, a szerződés megszűnésének módja, a szerződéses összeg törlesztőrészletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja, a 30 napos késedelem bekövetkezésének időpontja és az ekkor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege, a lejárt és meg nem fizetett tartozás esedékességének időpontja és összege, a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének időpontja és módja, a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés, az előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, pénzneme, fennálló tőketartozás összege és pénzneme.

A panaszok kezelése

1. A Társaság működését, intézkedéseit érintő panaszokat a Kulcs Faktor köteles haladéktalanul kivizsgálni és a Hpt. vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a panaszok kezelésére vonatkozó szabályzata alapján eljárni.
A Kulcs Faktor 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 Kulcs Faktor a szóbeli panaszt személyesen előterjesztve az ügyfélforgalom számra nyitva álló székhelyén, a telefonon közölt szóbeli panaszt a honlapján közzétett telefonszámon, valamint elektronikus eléréssel a neusinger.kata@kulcsfaktor.hu címen hivatali időben, telefonon a hét egyik munkanapján 20 óráig fogadja.
A Kulcs Faktor a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha panasz arra jogosult előterjesztője a panasz kezelésével nem ért egyet, a Kulcs Faktor 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 Kulcs Faktor 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 Kulcs Faktor székhelyének címén lehetséges. A panasz előterjesztőjének a Kulcs Faktor az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi.
A panasz elutasítása esetén a Kulcs Faktor 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 Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét a Kulcs Faktor a válaszában kifejezetten megjelöli.
A panaszok intézése során keletkezett iratokat, dokumentumokat a Kulcs Faktor a jogszabályban megjelölt 5 éves időtartamig őrzi, és a Felügyelet részére köteles azokat bemutatni. A Kulcs Faktor a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
A Kulcs Faktor 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

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Kulcs Faktor Zrt. – Üzletszabályzat

Az ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levélcím: 1525 Budapest Pf.:172.
Telefon: +36-1-489-9700 +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

2.) Ha a panaszát a Kulcs Faktornál 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 Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

1013 Budapest, Krisztina krt. 6.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP., Pf. 777.
Telefonszám: 06 80 203 776

Közreműködő igénybevétele, kiszervezés

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

Informatikai rendszerek üzemeltetése, adatmentések

Nagy Attila E.V.

3330 Füzesabony, Fecskekert út 12.
Adószám: 67962831-1-30

Cyber Systems Kft.

1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.
Adószám: 12951233-2-41

Számviteli szolgáltatások

Szokol és Társa Könyvvizsgáló Kft.

1046 Budapest, Körösbánya u. 26-28.
Adószám: 10955918-2-41

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

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 Kulcs Faktor által végzett pénzügyi szolgáltatási tevékenység keretei között kezelt valamennyi adatra vonatkoznak.
5. A Kulcs Faktor Adatkezelési Tájékoztatót, Adatkezelési Szabályzatot készít, amelyeket honlapján keresztül elektronikusan, valamint az az ügyfélforgalom számára nyitva álló székhelyén egy példányban nyilvánossá tesz.

Jogviták

Felek felmerült vitáikat megkísérlik békés úton rendezni. Amennyiben ez nem lehetséges, Felek a szerződésből származó jogviták esetére (az irányadó hatásköri szabályokra is tekintettel) a Járás Bíróság, illetőleg a Választott Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.