

ÜZLETSZABÁLYZAT

**Hatályos:
2018. december 1. napjától**

OTP Faktoring Követeléskezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
rövidített elnevezés: **OTP Faktoring Zrt.**

Tevékenységi engedély száma: 1592/1998. sz. ÁPTF határozat
(Kelt: 1998. szeptember 30. napján)
Nyilvántartásba véve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán
01-10-043876 cégjegyzékszám alatt
Székhelye: 1066 Budapest, Mozsár u. 8.

TARTALOMJEGYZÉK

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	3
II. KÖVETELÉSVÁSÁRLÁS.....	3
III. AZONOSÍTÁS ÉS KÉPVISELET.....	5
IV. OKIRATOK, ÉRTESÍTÉSEK.....	6
V. TELJESÍTÉS IDEJE	8
VI. TITOKTARTÁS	8
VII. A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME.....	8
VIII. KISZERVEZÉS	10
IX. PANASZKEZELÉS, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	10
X. AZ OTP FAKTORING FELELŐSSÉGE	10
XI. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA.....	11

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. Az OTP Faktoring Zrt. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) alapján működő, a követelésvásárlási tevékenységet (Hpt. 3. § (1) bekezdés 1) pont) üzletszerűen végző pénzügyi vállalkozás (továbbiakban: OTP Faktoring).
2. Jelen üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) az OTP Faktoring és az Ügyfelei között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazza. Ügyfél az a jogalany, akinek az OTP Faktoring a tevékenységi körébe tartozó pénzügyi szolgáltatást (követelésvásárlást) nyújtja, illetve aki a szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba az OTP Faktoringgal.
3. Ha az OTP Faktoring és az Ügyfél között létrejött írásbeli szerződés másként nem rendelkezik, az OTP Faktoring és az Ügyfél közötti jogviszonyra az Üzletszabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni. Ha az Üzletszabályzat és a szerződés rendelkezései valamely kérdésben eltérnek egymástól, a szerződés rendelkezései az irányadók. Ha valamely kérdésben sem a szerződés, sem az Üzletszabályzat nem tartalmaz rendelkezést, úgy a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) rendelkezései, illetve a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok az irányadók.
4. Az OTP Faktoring az Üzletszabályzatban foglalt jogait és kötelezettségeit mindenkor a hatályos jogszabályok eltérést nem engedő rendelkezéseinek keretei között gyakorolja és teljesíti, az Üzletszabályzat bármely rendelkezése ennek megfelelően értelmezendő.
5. Az OTP Faktoring Üzletszabályzata nyilvános, azt bárki ingyenesen megtekintheti az OTP Faktoring ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és a honlapján (<https://www.otpfactoring.hu>).

II. KÖVETELÉSVÁSÁRLÁS

1. Az OTP Faktoring az alapügylet vizsgálatának függvényében engedményezési szerződés alapján megvásárolja az Ügyfél követelését. Az OTP Faktoring elsődlegesen pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléseket vásárol, de az engedményezési szerződés tárgyául más jogviszonyból származó követelés is szolgálhat, feltéve, hogy a követelés átruházását jogszabály nem akadályozza. Az engedményezési szerződés tárgya lejártnak, kétesnek, vitatottnak vagy peresítettnek minősülő követelés is lehet. Az OTP Faktoring nem vásárolja meg a követelést, ha felmerül a gyanú, hogy a követelés alapjául szolgáló szerződés a jó erkölcsbe ütközik.
2. Az Ügyfél által átruházni szándékozott követelés megvásárlására vonatkozó döntés meghozatala előtt, illetve a követelés vételárának meghatározása során - mint kockázati tényezőket - az OTP Faktoring különösen az alábbi körülményeket mérlegeli:
 - a követelés jogalapja és összegszerűsége, az azt alátámasztó okiratok alapján,
 - a követelés esetleges biztosítékai és azok érvényesíthetősége,

- a követelés adósának és a biztosítékot nyújtónak (a továbbiakban együttesen: Kötelezett) jogi és gazdasági státusza,
 - a követelés, illetve a biztosítékok érvényesítéséhez előreláthatóan szükséges időtartam és költségek.
3. Az Ügyfél köteles az OTP Faktoringot minden olyan tudomására jutott körülményről tájékoztatni, amely befolyásolhatja a követelés vagy a biztosíték fennállását, érvényesíthetőségét.
 4. Az Ügyfél és az OTP Faktoring az ügyletkötést megelőző tárgyalások során, az engedményezési szerződés előkészítése, megkötése és teljesítése során kötelesek kölcsönösen együttműködni, jogaik gyakorlása és kötelezettségeik teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményei szerint kell eljárniuk. Az ügylettel összefüggően egymáshoz intézett kérdésekre kötelesek legkésőbb tizenöt (15) napon belül választ adni, és felhívni egymás figyelmét az esetleges tévedésekre, mulasztásokra, ideértve a fizetési kötelezettségek teljesítése körében felmerülő késedelmeket is.
 5. Az OTP Faktoring kizárólag írásba foglalt szerződés alapján vásárol követelést; az írásbeli engedményezési szerződés legalább egy (1) példányát az Ügyfélnek a szerződéskötést követően haladéktalanul átadja.
 6. Az engedményezési szerződés eltérő rendelkezése hiányában az engedményezési szerződésben meghatározott vételár (továbbiakban: vételár) megfizetésének feltétele, hogy az Ügyfél a Kötelezett(ek)et az engedményezésről értesítse, és utasítsa arra, hogy a továbbiakban az OTP Faktoring engedményes részére teljesítsen.
 7. Az engedményezési szerződés megkötésétől kezdődően a Kötelezettel szemben – előző pontban foglalt nyilatkozat kivételével - kizárólag az OTP Faktoring jogosult a követeléssel/biztosítékkal kapcsolatban jognyilatkozatot tenni, avagy a követeléssel rendelkezni.
 8. Az Ügyfél a vételár megfizetését követően haladéktalanul köteles az engedményezett követelésre és biztosítékaira vonatkozó valamennyi dokumentumot - iratjegyzék kíséretében - az OTP Faktoring részére átadni. Az iratok átadását követően az Ügyfél a hozzá érkező, az átruházott követelésre, vagy annak biztosítékára vonatkozó minden további iratot (pl. bírósági, hatósági megkeresések, kötelezetti nyilatkozatok) haladéktalanul köteles továbbítani az OTP Faktoring részére.
 9. Az engedményezési szerződés megkötésének napja, avagy az engedményezési szerződésben megjelölt más (a vételár meghatározása során figyelembe vett) határnap után a követelés bármilyen megtérülése az OTP Faktoringot illeti. Amennyiben a Kötelezett az Ügyfél javára teljesíti fizetési kötelezettségét, az Ügyfél köteles azt három (3) munkanapon belül az OTP Faktoring bankszámlájára hiánytalanul átutalni.
 10. Az engedményezett követeléssel együtt a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok, a kamatkövetelés, és a követeléshez kapcsolódó esetleges egyéb jogosultságok is átszállnak az OTP Faktoringra. Az Ügyfél az engedményezett követelés biztosítékául szolgáló zálogjog, a végrehajtási jog és az esetleges egyéb jogok tekintetében a jogosult személyében

bekövetkezett változás nyilvántartási bejegyzéséhez szükséges nyilatkozatokat az OTP Faktoring részére haladéktalanul köteles kiadni.

11. Az OTP Faktoring az engedményezett követelés tekintetében az Ügyfél jogutódja minden olyan eljárásban, amely a követelés és biztosítékai érvényesítésére irányul, ennek megfelelően az esetleg folyamatban lévő perekbe és egyéb eljárásokba félként önként belép. A követelés és biztosítékai érvényesítésére irányuló eljárásoknak az engedményezés szerződés megkötésének időpontjáig esedékessé vált költségei az Ügyfelet, azt követően az OTP Faktoringot terhelik.
12. Az Ügyfél köteles az átruházott követelés Kötelezettjével szemben esetleg fennálló kötelezettségeit olyan gondossággal teljesíteni, hogy az a legkisebb mértékben se veszélyeztesse a követelés megtérülését.
13. Az OTP Faktoring az általa megvásárolt követelést - az Ügyfél hozzájárulása nélkül - jogosult harmadik személy részére átruházni.
14. Az OTP Faktoring a megvásárolt követelést a biztosítékaival együtt nyilvántartja, és a Kötelezettel szemben érvényesíti, melynek során a hatályos jogszabályokban meghatározottaknak megfelelően jár el, a Kötelezettek szükségtelen zaklatása nélkül, emberi méltóságukat tiszteletben tartva. Az OTP Faktoring a pénzügyi felügyeleti szerv ajánlása szerinti, a követeléskezelési tevékenység során elvárt fogyasztóvédelmi elveket érvényesíti, valamint magára nézve kötelezőnek ismeri el a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási kódex előírásait. Az OTP Faktoring törekszik arra, hogy a lejárt tartozás rendezésére a Kötelezettel megállapodás jöjjön létre, igazodva a Kötelezett fizetőképességéhez.
15. Az Ügyfél vállalja, hogy az OTP Faktoring erre irányuló felhívása esetén adatszolgáltatással, vagy az esetleg szükségessé váló egyéb módon elősegíti az általa engedményezett követelés érvényesítését.
16. Az OTP Faktoring a követelésvásárlási ~~tevékenysége körében~~ közvetítőt nem vesz igénybe, de az általa megvásárolt követelések kezelése, érvényesítése során a Hpt-ben meghatározott szabályok szerint függő kiemelt közvetítőket (Hpt. 10. § (1) bekezdés a) pont aa) alpontja) és függő ügynököket (Hpt. 10. § (1) bekezdés a) pont ab) alpontja) is alkalmazhat, továbbá a pénzügyi szolgáltatáshoz kapcsolódó egyes tevékenységeit kiszervezheti. Ha az OTP Faktoring a követelés, illetve biztosítékai érvényesítése végett jogi eljárás kezdeményezésére kényszerül, úgy képviselőnek ellátására ügyvéd/ügyvédi iroda részére megbízást adhat.

III. AZONOSÍTÁS ÉS KÉPVISELET

1. Az OTP Faktoring a személyes adatok, a bank- és üzleti titok védelme, valamint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény alapján az Ügyfelet azonosítja, illetve meggyőződik a képviselőjében eljáró személy(ek) képviselői jogosultságáról. Az azonosítás során az OTP Faktoring az Ügyfél személyazonosságának, illetve a képviselője képviselői jogának és személyazonosságának hitelt érdemlő igazolását igényli.

2. A meghatalmazást közokiratba vagy a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben meghatározott teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, és annak legalább a következőket kell tartalmaznia:
 - a) a meghatalmazó és a meghatalmazott neve,
 - b) a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosítására alkalmas adatok (elsődlegesen a székhely, adószám, cégjegyzékszám/születési hely és idő, anyja születési neve, lakcím, személyazonosító okmány száma; az ügyvédnek adott meghatalmazásban az ügyvéd/ügyvédi iroda megnevezése mellett az ügyvédi igazolvány szám feltüntetése az eljáró ügyvéd azonosításához elegendő),
 - c) azon ügylet megjelölése, amelyben a meghatalmazott eljárhat, a rendelkezési jog körének egyértelmű meghatározása mellett,
 - d) a meghatalmazás kelte (hely és időpont),
 - e) a meghatalmazó aláírása (az ügyvédi meghatalmazást a meghatalmazott ügyvédnek is alá kell írnia az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény szerint).

A meghatalmazással szemben követelmény annak egyértelmű és pontos megfogalmazása, továbbá, hogy a szövegben az értelmezés és a hitelesség tekintetében kétséget támasztó javítások, törlések ne forduljanak elő.

3. A meghatalmazott harmadik személy részére meghatalmazást nem adhat, kivéve az ügyvéd által az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII rendelkezései alapján adott további meghatalmazást.
4. Az OTP Faktoring visszautasíthatja az olyan meghatalmazás alapján történő rendelkezést, amely a fentiekben meghatározott követelményeknek nem felel meg.
5. A meghatalmazás megszűnik:
 - a) az Ügyfél általi visszavonással,
 - b) a meghatalmazásban meghatározott idő lejártával,
 - c) az Ügyfél halálával,
 - d) a meghatalmazott halálával,
 - e) a jogszabályban meghatározott egyéb esetben.

Az OTP Faktoring az Ügyfél által bejelentett képviselő(ke)t mindaddig az Ügyfél képviselőjének tekinti, amíg a képviseleti jog megszűnéséről írásban nem értesítik.

6. Az OTP Faktoring a képviseletében eljáró munkatársak aláírás-mintáit - az Ügyfél kérésére - megtekintésre rendelkezésre bocsátja.

IV. OKIRATOK, ÉRTESÍTÉSEK

1. Az OTP Faktoring bármilyen jog vagy tény fennállását igazoló okirat esetében kérheti harminc (30) nappal nem régebbi keltezésű eredeti példány rendelkezésre bocsátását.
2. Az OTP Faktoring a nem Magyarország területén, illetve nem Magyarország joghatósága alatt kiállított közokiratot - nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában - kizárólag diplomáciai felülhitelesítéssel ellátott vagy a külföldön felhasználásra kerülő közokiratok

diplomáciai vagy konzuli hitelesítésének (felülhitelesítésének) mellőzéséről Hágában, az 1961. október 5. napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1973. évi 11. törvényerejű rendelet szabályai szerinti Apostille-záradékkal ellátott formában fogad el.

3. Nem magyar nyelven kiállított okirat esetében az OTP Faktoring jogosult az Ügyfélől az okiratról az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda (OFFI), vagy magyarországi szakfordító, vagy szakfordító-lektor által készített hiteles fordítást kérni, amelynek költségei az Ügyfelet terhelik. A szakfordítótól és szakfordító lektortól származó fordítás esetén csatolni kell a szakfordítói és tolmácsi képesítést igazoló okmány másolatát.
4. Az Ügyfél és az OTP Faktoring közötti kapcsolattartás nyelve a magyar. Amennyiben az értesítés magyar nyelven és idegen nyelven is megküldésre kerül a másik fél részére, akkor a két verzió közötti bármely értelmezési eltérés esetén a magyar nyelvű verzió az irányadó. Az idegen nyelvű értesítésben használt fogalmak jelentését az Üzletszabályzattal és a magyar jogszabályokkal összhangban kell meghatározni.
5. Az OTP Faktoring az alábbi - szerződésben meghatározott - módokon tarthat kapcsolatot az Ügyféllel:
 - a) írásban
 - aa) levélben, kézbesítési módtól függetlenül
 - ab) telefaxon,
 - ac) e-mailben,
 - b) szóban
 - ba) telefonon,
 - bb) ügyfélfogadási helyiségben.
6. Az Ügyfél az írásos kapcsolattartáson kívüli módon kizárólag saját kockázatára, kifejezetten ilyen tartalmú megállapodás esetén, a megállapodásban meghatározott körben tarthat kapcsolatot az OTP Faktoringgal. Az OTP Faktoring által az Ügyfélnek írásban küldött értesítések közlésének időpontja az értesítés Ügyfél általi kézhezvételének napja. A levélküldeményeket az OTP Faktoring minden esetben az Ügyfél által megadott levelezési címre postázza: az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy az általa megadott levelezési címen tartózkodjon olyan személy, aki az Ügyfélnek címzett küldemények átvételére jogosult, illetve az Ügyfél a levelezési címének esetleges változását öt (5) munkanapon belül köteles az OTP Faktoringnak írásban bejelenteni. Amennyiben a kézbesítés az Ügyfél magatartása miatt hiúsul meg, így pl. a „címezett ismeretlen”, „elköltözött”, „átvételt megtagadta”, vagy „nem kereste” megjelöléssel érkezik vissza a küldemény, akkor a kézhezvétel időpontja a kézbesítés megkísérlésének időpontja.
7. Telefonon történő kapcsolattartás esetén az Ügyfél, illetve képviselője azonosítása végett az OTP Faktoring a személyes adatok mellett a szerződés azonosítószámának közlését is igényelheti.
8. Az OTP Faktoring részére szóló küldeményeket az OTP Faktoring székhelyére, vagy a szerződésben meghatározott más értesítési címére, a szerződésben megjelölt kapcsolattartó részére kell küldeni.

V. TELJESÍTÉS IDEJE

1. Az OTP Faktoring fizetési kötelezettsége teljesítésének időpontja az a nap, amelyen az összeggel az OTP Faktoring bankszámláját a számlavezető megterheli.
2. Az OTP Faktoring javára történő fizetés teljesítésének időpontja az a nap, amelyen az összeg az OTP Faktoring bankszámláján jóváírásra kerül.

VI. TITOKTARTÁS

1. Az OTP Faktoring banktitokként kezeli az egyes Ügyfeleiről, valamint az Ügyfél által megvásárlásra felajánlott, illetve az Ügyféltől megvásárolt követelés kötelezettjeiről rendelkezésére álló minden olyan adatot, tény, információt, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá az OTP Faktoringgal kötött szerződésére vonatkozik. A banktitokra irányadó szabályok akkor is alkalmazandók, ha az Ügyfél és az OTP Faktoring között szerződéskötésre, illetve a követelés engedményezésére - bármely okból - nem kerül sor. Természetes személyek adatai vonatkozásában a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok is alkalmazandók.
2. A titoktartási kötelezettség – időbeli korlátozás nélkül – az OTP Faktoring valamennyi vezető tisztségviselőjére és alkalmazottjára, továbbá mindazokra vonatkozik, akik az Ügyfelekkel összefüggő információkhoz az OTP Faktoringgal kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon jutottak hozzá.
3. Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha
 - a) az Ügyfél a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az Ügyfél/Kötelezett ezen írásbeli nyilatkozatát az OTP Faktoringgal kötött szerződése tartalmazza, vagy
 - b) az OTP Faktoringnak az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez ez szükséges, vagy
 - c) a Hpt. a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad.

VII. ADATVÉDELEM

1. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az OTP Faktoring a pénzügyi szolgáltatás teljesítése, valamint az Ügyféltől megvásárolt követelés érvényesítése érdekében az Ügyféllel kötött szerződés, jogszabályi kötelezettség, illetve jogos érdek alapján kezeli az Ügyfél engedményezési szerződésben, illetve az engedményezett követelés alapjául szolgáló szerződésekben, egyéb okiratokban rögzített adatait. Az OTP Faktoring jogosult a természetes személy Ügyfél (valamint az Ügyfelet képviselő természetes személy) személyes adatait az

információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.), az egyéb vonatkozó jogszabályok, AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: EU általános adatvédelmi rendelete) és az Ügyféllel kötött szerződés rendelkezései szerint kezelni.

2. A rendelkezésre bocsátott személyes adatok kezelésének céljai: az Ügyfél, illetve képviselőjének azonosítása, a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítésének igazolása, az OTP Faktoring igényeinek érvényesítése, kapcsolattartás, a szerződéses jogviszony szerinti elszámolás, jogszabályi kötelezettségek teljesítése (pl. számviteli törvény), kockázat-elemzés és értékelés.
3. Az OTP Faktoring az Ügyfél/képviselője személyes adatait az Ügyféllel kötött szerződés, jogszabályi kötelezettség teljesítése, illetve jogos érdek alapján kezeli.
4. Amennyiben az Ügyféllel kötött szerződés teljesítéséhez szükséges az OTP Faktoring az Üzletszabályzat II.16. pontja szerint függő kiemelt közvetítőt, függő ügynököt vagy ügyvédet/ügyvédi irodát vehet igénybe, illetve egyes tevékenységeit kiszervezheti.
5. A természetes személy Ügyfél, valamint az Ügyfelet képviselő természetes személy jogosult megismerni minden olyan adatot, melyet az OTP Faktoring személyükkel kapcsolatban kezel. A természetes személy Ügyfél, valamint az Ügyfelet képviselő természetes személy adatkezeléssel kapcsolatos jogaira – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Infotv. és az EU általános adatvédelmi rendelete előírásai az irányadók.
6. A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján az OTP Faktoring referenciaadat-szolgáltatónak minősül, és ennek megfelelően a 2011. évi CXXII. törvény hatálya alá tartozó ügyekben a törvényben meghatározott referenciaadatokat átadja a központi hitelinformációs rendszer részére.
7. Az Ügyfél köteles megőrizni a tudomására jutott, az OTP Faktoring gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó azon adatokat, információkat, ismereteket, melyeknek másokkal való közlése sértheti vagy veszélyeztetheti az OTP Faktoring pénzügyi, gazdasági, piaci érdekét.

VIII. KISZERVEZÉS

1. Az OTP Faktoring a pénzügyi szolgáltatásához kapcsolódó, adatkezelést, adatfeldolgozást vagy adattárolást megvalósító tevékenységet a Hpt. rendelkezései, az adatvédelmi előírások, valamint az MNB, mint felügyeleti hatóság előírásai érvényesítésével kiszervezheti, azaz annak folyamatos vagy rendszeres elvégzésére tőle szervezetileg független személlyel szerződést köthet. Ennek során a kiszervezett tevékenységet ellátónak meg kell felelni mindazon adatvédelmi, adatbiztonsági és információbiztonsági előírásnak, amelyet a vonatkozó jogszabályok, a NAIH és az MNB előírásai, valamint a OTP Faktoring belső szabályozói tartalmazznak.
2. Az OTP Faktoring az általa kiszervezett tevékenységek és a kiszervezett tevékenységet végzők körét az Üzletszabályzat mellékletében közzéteszi.

IX. PANASZKEZELÉS, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

1. Az OTP Faktoring a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően biztosítja a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt szóban vagy írásban történő előterjesztését.
2. Az OTP Faktoring a panasz bejelentésének módjairól, a panaszok kivizsgálásának rendjéről és nyilvántartásáról, a jogorvoslati lehetőségekről, panaszkezelési szabályzatot, a vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi rendelkezésekről pedig adatkezelési tájékoztatót tesz közzé, amely megtekinthető a honlapján és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben.
3. Az OTP Faktoring az Ügyfelek tájékoztatása és a panaszok intézése érdekében személyes és telefonos ügyfélszolgálatot is működtet; az ügyfélszolgálati irodák elérhetőségéről és nyitvatartási idejéről, valamint a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségéről és menüpontjairól az OTP Faktoring a honlapján tájékoztatót tesz közzé.
4. Az OTP Faktoring a fogyasztók (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) tájékoztatása és a fogyasztói bejelentések kezelése során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

X. AZ OTP FAKTORING FELELŐSSÉGE

1. Az OTP Faktoring üzleti tevékenysége során a pénzügyi vállalkozásoktól általában elvárható gondossággal és szakértelemmel, az üzleti jó hírnévnek megfelelően jár el.
2. Az OTP Faktoring az elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a képviselői jogosultság, a meghatalmazás igazolására bemutatott okmányokat, valamint az Ügyfél által rendelkezésére bocsátott, az engedményezett követeléssel és biztosítékaival összefüggő

okiratokat. Ezek valóságáért, illetőleg hamis vagy hamisított voltának a gondos vizsgálat melletti fel nem ismerhetőségéért nem vállal felelősséget.

3. Az OTP Faktoring nem felel az erőhatalommal (vis major), belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezésekkel, jogszabályokkal összefüggésben keletkező esetleges károkért. Az OTP Faktoring kizárja a felelősségét a vis majornak nem minősülő, de az ügyélforgalmat akadályozó eseményekért (például: áramszünet, számítástechnikai rendszerek működésének hibái és más hasonló hatású események).
4. Az OTP Faktoring az általa a pénzügyi szolgáltatása körében igénybevett harmadik személyért úgy felel, mintha maga járt volna el.
5. Az OTP Faktoring nem felel az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha a teljesítést az Ügyfél és harmadik személy közötti jogvita, vagy harmadik személy felróható magatartása akadályozza.
6. Az Ügyfél a kár bekövetkezéséről, illetve annak veszélyéről köteles az OTP Faktoringot írásban haladéktalanul értesíteni, és az általában elvárható módon eleget tenni a kárenyhítési kötelezettségének.

XI. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSA

1. Az OTP Faktoring jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, ha az ügyletre vonatkozó egyedi szerződés ezt kifejezetten lehetővé teszi, egyértelműen meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére. Az OTP Faktoring akkor is jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, ha erre jogerős bírósági ítélet, illetve hatósági határozat kötelezi, jogszabályi rendelkezés ezt megköveteli, valamint abban az esetben, ha a módosítás az Ügyfélre nézve nem kedvezőtlen.
2. Az Üzletszabályzat megváltoztatásáról az OTP Faktoring a honlapján közzétett hirdeteménnyel értesíti Ügyfeleit.

Az OTP Faktoring Zrt. által kiszervezett tevékenységek köre, kiszervezett tevékenységet végző megnevezése

Kiszervezett tevékenységek köre	Kiszervezett tevékenységet végző megnevezése
Levelek postai kiküldésre való előkészítése és borítékolt postai feladása	MONICOMP Zrt. (1139 Bp., Petneházy u. 46-48., Cg.: 01-10-046752)
Beérkező postai küldemények digitalizálása	Magyar Posta Zrt. (1138 Bp., Dunavirág u. 2-6., Cg.: 01-10-042463)
URBIS rendszer üzemeltetése	OTP Bank Nyrt. (1051 Bp., Nádor u. 16., Cg.: 01-10-041585)
Informatikai szolgáltatás és rendszerüzemeltetés	OTP Bank Nyrt. (1051 Bp., Nádor u. 16., Cg.: 01-10-041585)
e-Cégkapu szolgáltatás	E-jogsegéd Kft. (1135. Bp., Kisgömb u. 6/1., Cg.:01-09-938288)