

Porsche Finance Zrt.

Általános Üzletszabályzata

Fogyasztók részére

2022. május 26. napjától

Tartalomjegyzék:

Tartalom

I. PORSCHE FINANCE ZRT. ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATOK.....	3
II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	4
II.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZATOKBAN ÉS SZERZŐDÉSEKBEN ALKALMAZOTT FOGALMAK	4
II.2. AZONOSÍTÁS, KÉPVISELET	5
II.3. TÁJÉKOZTATÁS, EGYÜTTMŰKÖDÉS.....	8
II.3.1. ÜGYFÉLFOGADÁSI REND	9
II.3.2. KÉZBESÍTÉS, ÍRÁSBELISÉG	9
II.3.3. ÜGYFÉLPORTÁL.....	10
II.4. A FIZETÉSEK TELJESÍTÉSÉNEK HELYE, IDEJE, MÓDJA	10
II.5. KAMATOK, DÍJAK, KÖLTSÉGEK	11
II.6. TITOKTARTÁS.....	11
II.6.1. A BANKTITOK FOGALMA	11
II.6.2. A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME	12
II.7. KÖZREMŰKÖDŐ IGÉNYBEVÉTELE.....	13
II.8. BIZTOSÍTÉKOK.....	13
II.8.1. BIZTOSÍTÉKNYÚJTÁS	13
II.8.2. A BIZTOSÍTÉKOK KEZELÉSE, BIZTOSÍTÁSA	14
II.8.3. A BIZTOSÍTÉKOK ÉRVÉNYESÍTÉSE, A KÖLTSÉGEK VISELÉSE	14
II.8.4. TÁJÉKOZTATÁS, ELLENŐRZÉS	14
II.9. PANASZKEZELÉS.....	15
III. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER	15
IV. KISZERVEZÉS.....	15
1. sz. Melléklet Panaszkezelési szabályzat	16

ÁLTALÁNOS ÜZLETSZABÁLYZAT

I. PORSCHE FINANCE ZRT. ÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATOK

A Porsche Finance Hungaria Zártkörűen Működő Rt. pénzügyi vállalkozásként történő működését a Magyar Nemzeti Bank 2019. december 16. napján kelt H-EN-I-753/2019. számú határozatával engedélyezte. Az engedélyt megelőzően hitelintézetként működő Porsche Bank Zrt. az engedély alapján pénzügyi vállalkozássá alakult át Porsche Finance Hungaria Zártkörűen Működő Rt. cégneven, Porsche Finance Zrt. rövidített néven (a továbbiakban: Porsche Finance). A Porsche Finance felügyeleti engedélye alapján pénzügyi szolgáltatási tevékenységet kizárólag Magyarország területén végezhet, határon átnyúló szolgáltatást Ügyfelei részére nem nyújt.

Az Általános Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) célja, hogy az Ügyfél és a Porsche Finance érdekében fogalmakat, magatartásformákat rögzítve, határozott és egyértelmű alapját adja a pénzügyi kapcsolatoknak és a pénzügyi kapcsolatokkal kapcsolatos jogügyletek jellegétől független eljárásoknak. Az Általános Üzletszabályzat meghatározza azon jogokat és kötelezettségeket, amely a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötése előtt, annak érdekében, illetve a szerződés fennállása alatt – az adott üzletág jellegétől függetlenül – megilleti illetve terheli a Porsche Finance-t és az Ügyfelet. A Porsche Finance egyes üzletágainak pénzügyi szolgáltatásaira vonatkozó általános szerződési feltételeket az egyes pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó különálló üzletági üzletszabályzatok, valamint az egyedi szerződések tartalmazzák. A jelen Üzletszabályzat és egyes üzletági üzletszabályzatai nyilvánosak, azokat a Porsche Finance ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a Porsche Finance honlapján bárki megtekintheti.

Az üzletszabályzatok rendelkezéseit kell alkalmazni - jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a Felek eltérő tartalmú kikötése hiányában – a Porsche Finance és az Ügyfél minden olyan üzleti kapcsolatára, amely során a Porsche Finance pénzügyi szolgáltatást nyújt, és amelynek során a Felek valamely üzletszabályzat alkalmazásában megállapodtak.

A Porsche Finance és az Ügyfél jogviszonya tekintetében elsősorban a közöttük létrejött pénzügyi szolgáltatás nyújtására vonatkozó egyedi szerződés, ezt követően a Porsche Finance adott üzletágára meghatározott üzletszabályzata, majd az Ügyfélre vonatkozó Általános Üzletszabályzat az irányadó. Az üzletszabályzatok részét képezi a hozzájuk tartozó hirdetemények is.

Az üzletszabályzatok alkalmazása során feleknek tekintendők az Ügyfél és a Porsche Finance. Ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki részére a Porsche Finance pénzügyi szolgáltatást nyújt.

Az üzletszabályzatok rendelkezései az Ügyfél és a Porsche Finance közötti valamennyi üzleti kapcsolatra vonatkoznak, és irányadók mind azokban a kérdésekben, amelyeket az Ügyfél és a Porsche Finance közötti egyedi szerződések kifejezetten nem rendeznek. A felek megállapodhatnak a közöttük létrejött szerződésben, hogy az üzletszabályzatok bármely pontjának szerződésükre való alkalmazását kizárják.

Az üzletszabályzatokban vagy a felek megállapodásában nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló

2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban Hpt.), valamint a pénzügyi szolgáltatásokra és a pénzügyi ügyletekre vonatkozó hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

Az üzletszabályzatok nyilvánosak, azokat a Porsche Finance hivatalos helyiségeiben, valamint a pénzügyi szolgáltatást közvetítők üzlethelyiségeiben nyomtatott, valamint a Porsche Finance honlapján – „porschefinance.hu” – elektronikus formátumban bárki megtekintheti, tartalmát megismerheti.

A szerződéses kapcsolat létesítésének előfeltétele az, hogy az Ügyfél a rá vonatkozó Általános Üzletszabályzatot és a jogügylet típusának megfelelő üzletági üzletszabályzatot megismerje és elfogadja. Az üzletszabályzatok megismerését és elfogadását igazolja az Ügyfélnek a Porsche Finance-szel kötött szerződésében foglalt ilyen értelmű nyilatkozata.

A Porsche Finance jogosult az üzletszabályzatait alapos okból módosítani üzlet-, termék-, biztonsági és pénzmosság elleni politikájának, illetve a pénzügyi környezet feltételeinek változása, valamint az informatikai környezet továbbfejlesztése esetén. Az egyes üzletszabályzatok az általuk meghatározott időponttól hatályosak, az ezen időpontot követően megkötött ügyletekre vonatkoznak.

A kötelező jellegű jogszabályváltozások az üzletszabályzatok érintett rendelkezéseit automatikusan felülírják. A Porsche Finance az üzletszabályzatok rendelkezéseit a megváltozott, kötelező jogszabályi rendelkezésekhez ésszerű határidőn belül hozzáigazítja.

A Porsche Finance jogosult az üzletszabályzatokat egyoldalúan módosítani, ha erre jogerős bírósági ítélet, illetve hatósági határozat kötelezi, jogszabályi rendelkezés ezt megköveteli, valamint ha a módosítás az Ügyfélre nézve nem kedvezőtlen.

Szerződésben vagy általános szerződési feltételként kikötött rendelkezés Üzletszabályzattal - a kötelező jogszabályi rendelkezéseken alapuló üzletszabályzati rendelkezéseket kivéve - nem módosítható.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

II.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZATOKBAN ÉS SZERZŐDÉSEKBE ALKALMAZOTT FOGALMAK

Általános szerződési feltételek: Az egyes pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó, üzletáganként meghatározott termék-specifikus szabályokat tartalmazó közös rendelkezések összessége. Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet a Porsche Finance több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, az Ügyfél közreműködése nélkül előre meghatároz, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyalnak meg.

Porsche Finance: a *Porsche Finance Hungaria Zártkörűen Működő Rt.* (1139 Budapest, Fáy utca 27., Cg. 01-10-042494, rövidített név: Porsche Finance Zrt.).

Banktitok: minden olyan, az Ügyfélről és a Biztosítékot nyújtó harmadik félről a Porsche Finance rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az Ügyfél és a Biztosítékot nyújtó harmadik fél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a Porsche Finance által nyilvántartott tartozásokra, továbbá a Porsche Finance-szel kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosíték: olyan dolog vagy jog, amely szerződés vagy jogszabályi rendelkezés alapján az Ügyfél Porsche Finance felé fennálló kötelezettségének teljesítését biztosítja.

Biztosítékot nyújtó harmadik fél: mindazon természetes személyek és vállalkozások, akik vagy amelyek az Ügyfélnek a pénzügyi szolgáltatás alapján vállalt kötelezettségeinek biztosítására az erre irányuló, Porsche Finance-szel kötött szerződés, vagy a Porsche Finance felé tett nyilatkozata alapján fedezetet vagy biztosítékot nyújtanak, illetve más szerződést biztosító mellékkötelezettséget vállalnak. Az üzletági üzletszabályzatok biztosíték nyújtásáról szóló részei tekintetében a biztosítékot nyújtó harmadik személyek is Ügyfélnek minősülnek, amelynek következtében az adott rendelkezések személyi hatálya a biztosítékot nyújtó harmadik személyekre is kiterjed.

Felek: a Porsche Finance és az Ügyfél - valamint a szerződést biztosító mellékkötelezettségek tekintetében a Biztosítékot nyújtó harmadik fél - együttesen.

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

GIRINFO: Adatfeldolgozási Szolgáltatás, amely a pénzügyi intézmények számára, különböző adatbázis-kezelők által működtetett adatbázisok biztonságos elérését teszi lehetővé, segítve a hitelezési kockázatok és az ebből eredő veszteségek csökkentését, a hitelezési döntések gyors támogatását, az ügyfelek megbízható beazonosítását, természetes személyek lakcímeinek és legfontosabb okmányainak ellenőrzését, a lehető legfrissebb, széleskörű céginformációk elérését, a pénzmosás elleni küzdelmet.

Hirdetmény: a Porsche Finance által az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben kifüggesztett és a Porsche Finance honlapján is elérhető, az Ügyfél kérésére részére egyéb módon is hozzáférhetővé tett tájékoztató, mely az üzletszabályzatok részét képezi.

Kérelmező: Az a cselekvőképes, 18. életévét betöltött természetes személy aki, a Porsche Finance-től pénzügyi szolgáltatást kíván igénybe venni, és ennek érdekében nyújt be kérelmet, egyéb dokumentumokat a Porsche Finance-hez.

Ügyfél: a Kérelmező és a Porsche Finance pénzügyi szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy, valamint a szerződést biztosító mellékkötelezettségek tekintetében a Biztosítékot nyújtó harmadik fél.

Üzletszabályzat: azon dokumentum, amely meghatározza a Porsche Finance és az Ügyfelek közötti jogviszony alapvető szabályait, és amelynek rendelkezéseit alkalmazni kell a Porsche Finance és valamennyi Ügyfél közötti minden olyan jogviszonyban, melynek során a Porsche Finance szolgáltatást nyújt az Ügyfelek részére, és/vagy az Ügyfelek valamely szolgáltatást vesznek igénybe a Porsche Finance-től.

II.2 AZONOSÍTÁS, KÉPVISELET

A Porsche Finance a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény (Pmt.) előírásai, valamint vonatkozó belső szabályai alapján köteles az alábbiakban meghatározott esetekben elvégezni az Ügyfél, az Ügyfél nevében eljáró személy (képviselő), az Ügyfél meghatalmazottja, illetve a rendelkezésre jogosult személy azonosítását:

- az Ügyféllel történő üzleti kapcsolat létesítésekor, írásbeli szerződéskötéskor,
- négy millió-ötszáz ezer forintot elérő vagy meghaladó összegű (forintban, devizában, valutában) eseti ügyleti megbízás esetén,
- ha az egymással ténylegesen összefüggő, több ügyleti megbízás együttes értéke eléri a négy millió-ötszáz ezer forintot.

Az azonosítás során az Ügyfél köteles írásbeli nyilatkozatot tenni arra vonatkozóan, hogy saját vagy a tényleges tulajdonos nevében illetőleg érdekében jár el. Az Ügyfél köteles írásbeli nyilatkozatot tenni arra vonatkozóan, hogy kiemelt közszereplőnek vagy kiemelt közszereplő közeli hozzátartozójának, vagy a kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személynek minősül-e és amennyiben igen mely pozíció alapján.

Az Ügyfél az azonosítás során a Porsche Finance részére az alábbi okmányok bemutatására –köteles a nyújtott szolgáltatások függvényében:

- belföldi természetes személy személyazonosító igazolványa (személyi igazolványa) és lakcímet igazoló hatósági igazolványa, vagy útlevele és lakcímet igazoló hatósági igazolványa, vagy kártya formátumú vezetői engedélye és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
- külföldi természetes személy útlevele, személyi azonosító igazolványa, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, vagy érvényes tartózkodási engedélye;

A Porsche Finance üzleti kapcsolat biztonsága érdekében a Porsche Finance köteles meggyőződni az Ügyfél személyazonosságáról, továbbá az Ügyfél képviseletében eljáró személyek képviseleti jogosultságáról és személyazonosságáról. A Porsche Finance-hez intézett meghatalmazásnak legalább a következő tartalmi elemeket magában kell foglalnia:

- fel kell tüntetni a meghatalmazó és a meghatalmazott nevét,
- a meghatalmazó és a meghatalmazott személyét igazoló olyan közhitelű okmány számát, amely alapján a Porsche Finance a személyeket azonosítani tudja,
- minden esetben pontosan meg kell jelölni azt az ügyletet, amelynek tárgyában a meghatalmazott a Porsche Finance-nél eljárhat,
- banktitoknak minősülő adatok kiadása esetén a banktitok alóli felmentést,
- a meghatalmazás keltét (hely és időpont),
- a meghatalmazó aláírását.

A Porsche Finance az adott ügylet jellegzetességeinél fogva és az Ügyfelek jogainak és törvényes érdekeinek védelme miatt további tartalmi elemek meghatalmazásban való szerepeltetését is előírhatja.

A meghatalmazásnak jól olvashatónak kell lennie, törlés, javítás vagy a szöveg értelmezése és hitelessége tekintetében kétséget támasztó helyesbítések nem fordulhatnak elő. A meghatalmazott további harmadik személy részére meghatalmazást nem adhat, kivétel az ügyvéd által adott további meghatalmazást az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

A Porsche Finance bármilyen jog vagy tény fennállását igazoló okirat esetében kérheti 30 (harminc) napnál nem régebbi keltezésű eredeti példánynak a rendelkezésre bocsátását.

A Porsche Finance hatósági igazolványt és hatósági bizonyítványt az abban foglalt érvényességi idő lejártának napjáig fogad el. Érvényességi időt nem tartalmazó hatósági bizonyítványt a Porsche Finance kizárólag 30 (harminc) napnál nem régebbi keltezéssel fogad el.

A Porsche Finance kizárólag eredeti, vagy közjegyző által hitelesített másolati formájú okiratot fogad el bemutatásra, és bármely okirat esetében kérheti az Ügyfelet az okirat eredeti példányának vagy közjegyzői hiteles másolatának bemutatására.

Ha az adott ügyletre vonatkozó szerződés, üzletági üzletszabályzat vagy a jelen Üzletszabályzat kifejezetten eltérően nem rendelkezik, akkor okiraton, nyilatkozaton, értesítésen papír alapú okiratot kell érteni. A Porsche Finance elektronikus okiratot a jogszabályok által előírt körben és a vonatkozó üzletági üzletszabályzatban, egyedi szerződésben meghatározott módon fogad el.

A Porsche Finance belföldön kiállított közokiratot korlátozás nélkül elfogad.

A Porsche Finance jogosult az Ügyfél által felhasználandó teljes bizonyító erejű magánokiratot a Polgári perrendtartásról szóló törvény 325.§ (1) bekezdésében meghatározott okirati formában bekérni az Ügyféltől. Ebben az esetben az okirat akkor fogadható el, ha

- a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
- b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,
- c) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,
- d) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,
- e) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,
- f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik - azon időbélyegzőt helyez el,
- g) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy
- h) olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás, vagy zárt rendszerben alkalmazott, tanúsított bizalmi szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel látja el;
- a kiállító szóbeli nyilatkozatát az E-ügyintézési tv. Szerinti elektronikus ügyintézés biztosító szerv vagy a szolgáltatás használatára jogosult egyéb szerv a Magyarország kormányának rendeletében meghatározottak szerint mesterséges intelligenciával támogatott szolgáltatás szerint írásbeli formátumban alakította, az írásbeli formátumba alakított nyilatkozat tervezetét a kiállító jóváhagyta, és a dokumentum Magyarország kormányának rendeletében meghatározottak szerint hitelesítve lett

Okmányok kiszolgáltatása és fizetés esetén a Porsche Finance annak teljesít, akit az arra vonatkozó okiratok megvizsgálása alapján az okmányok átvételére, illetve a fizetés elfogadására jogosultnak tart.

A Porsche Finance a tőle elvárható gondossággal vizsgálja a meghatalmazás igazolására neki bemutatott okmányokat, ezek valódiságáért azonban nem vállal felelősséget. A Porsche Finance nem felel az olyan hamisított megbízás teljesítésének a következményeire, amelynek hamisított voltát gondos vizsgálattal sem lehetett felismerni.

Üzleti tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt a Porsche Finance kérheti a képviselői jog és a személyazonosság megfelelő igazolását.

A Porsche Finance négy millió-ötszáz ezer elérő vagy meghaladó összegű, forintban történő készpénz befizetéssel, illetve -kifizetéssel együtt járó üzleti megbízást kizárólag olyan ügyféltől fogadhat el, aki az azonosságát igazoló okmányait a Porsche Finance-nek bemutatja, és akinek az azonosítását a Porsche Finance elvégzi.

A Porsche Finance nevében jognyilatkozat tételére vagy annak megtagadására a Porsche Finance aláírási és képviselői rendje szerint cég aláírásra felhatalmazottak jogosultak, amelyet az Ügyfél kérésére a Porsche Finance köteles bemutatni.

II.3. TÁJÉKOZTATÁS, EGYÜTTMŰKÖDÉS

A Porsche Finance és az Ügyfél a kölcsönös együttműködés követelményeinek megfelelően egymást késedelem nélkül értesítik az ügylet szempontjából jelentős körülményekről, tényekről; az ügylettel összefüggő, egymáshoz intézett kérdésekre idejében válaszolnak; haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.

A felek haladéktalanul értesítik egymást elnevezésük, címük, valamint a személyüket érintő minden egyéb változásról. Ezen kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

A Porsche Finance az alábbi módokon tarthat kapcsolatot az Ügyféllel:

- írásban: postai levélben, e-mailben, elektronikus szolgáltatási szerződés esetében a mindenkor ilyen szerződésekre vonatkozó értesítési szabályok szerint, hirdetmény útján vagy az Ügyfélportálon keresztül,
- szóban: telefonon, személyesen a Porsche Finance székhelyén és ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségében.

Az Ügyféllel elektronikus úton való kapcsolattartásra kizárólag az Ügyfél ilyen tartalmú nyilatkozata esetén kerülhet sor.

Az Ügyfél kérelmére elektronikusan kiállított számlák/fizetési értesítők kizárólag elektronikus módon kerülnek megküldésre az Ügyfélnek.

Az Ügyfél köteles megadni az ügylettel összefüggő valamennyi adatot és felvilágosítást, amelynek ismeretét a Porsche Finance a döntéséhez, az ügylet, vagy az Ügyfél megítéléséhez szükségesnek tartja.

Az Ügyfelet együttműködési kötelezettség terheli a tekintetben, hogy amennyiben Porsche Finance-től a várt fizetési értesítés, kérelmének elbírálására vagy panaszára adott válaszlevél határidőben nem érkezett meg, a Porsche Finance-t értesíti az adott értesítés kézhezvételének elmaradásáról.

Ha a Porsche Finance az Ügyfél megbízása alapján köteles átvenni vagy továbbítani okmányokat, azokat csak abból a szempontból vizsgálja, hogy megfelelnek-e a megbízásban foglaltaknak. A Porsche Finance azonban nem felel az okmányok eredetiségéért, érvényességéért, azok tartalmáért.

Az okmányok kiszolgáltatása és fizetés esetén a Porsche Finance annak teljesít, akit iratainak megvizsgálása alapján az okmányok, illetve a fizetés elfogadására jogosultnak tart.

A Porsche Finance a pénzügyi intézménytől elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a meghatalmazás igazolására bemutatott okmányokat. Ezek valódiságáért, illetőleg hamis vagy hamisított voltának gondos vizsgálata melletti fel nem ismerhetőségéért nem vállal felelősséget.

Folyamatos pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződések esetében a Porsche Finance az Ügyfél részére legalább évente egy alkalommal, valamint a szerződés megszűnését követő harminc napon belül költségmentesen egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást küld.

A Porsche Finance kimutatását elfogadottnak kell tekinteni, ha az Ügyfél a kézbesítéstől számított hatvan napon belül írásban nem emelt kifogást. Ez nem érinti a követelés érvényesíthetőségét.

Az Ügyfél - saját költségére - a kérést megelőző öt évben végrehajtott egyedi ügyletekről kimutatást kérhet. Az ilyen kimutatást a Porsche Finance legkésőbb kilencven napon belül köteles az Ügyfélnek írásban megküldeni.

A Porsche Finance kimutatást magyar nyelven állítja ki és küldi meg az Ügyfélnek.

A Porsche Finance a harmadik személyért úgy felel, mintha maga járt volna el; ha a közreműködő felelősségét jogszabály, nemzetközi megállapodás vagy – jogszabály kötelező érvényű rendelkezésének hiányában – üzletszabályzat korlátozza, a Porsche Finance felelőssége is ehhez igazodik.

II.3.1. ÜGYFÉLFOGADÁSI REND

Az Ügyfelek felmerülő kérdéseikkel és problémáikkal a Porsche Finance Ügyfélszolgálatához fordulhatnak, amely munkanapokon (hétfőn 8.30-tól 17 óráig, kedd, szerda, csütörtök 8.30-tól 16 óráig, péntek 8.30-tól 14.30 óráig) áll szolgálatukra.

Az Ügyfélszolgálaton az Ügyfél szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) nyújthatja be kérelmét, illetve kérhet tájékoztatást. A Porsche Finance Ügyfélszolgálati valamennyi ügyfél számára a nyitvatartási idő alatt, telefonon, elektronikus eléréssel folyamatosan érhető el. Személyes ügyintézés esetén az Ügyfél vagy meghatalmazottja megkeresését a Porsche Finance – ha az lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint elintézi. Ha ez nem lehetséges, a Porsche Finance a kérelmet befogadja, és a kérelmet 30 napon belül intézi el, amelyről az Ügyfelet írásban értesíti.

Az Ügyfél a Porsche Finance és közte fennálló jogviszonyára vonatkozó, banktitoknak minősülő adatot, tényt és információt megfelelő azonosítást követően kap. A Porsche Finance és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az Ügyfél írásbeli kérelme alapján a Porsche Finance 25 napon belül biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Elektronikus levél útján történő ügyintézéshez szükséges, hogy az Ügyfél a "Nyilatkozat Porsche Finance Zrt.-vel való kapcsolattartásról" dokumentumban az elektronikus kapcsolattartást kérje.

II.3.2. KÉZBESÍTÉS, ÍRÁSBELISÉG

A Porsche Finance az Ügyfél részére szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és okmányokat arra a levelezési címre küldi, amelyet az Ügyfél megadott részére. Ilyen cím hiányában a Porsche Finance az általa ismert lakóhelyre küldi az Ügyfél iratait posta útján postai küldeményként, közvetítője vagy megbízottja útján személyes kézbesítéssel – és az Ügyfél kifejezett kérelmére - elektronikus levél útján küldi meg, vagy a hivatalos honlapján: "porschefinance.hu" teszi közzé.

A Porsche Finance az Ügyfél részére szóló iratokat, értesítéseket általában nem köteles ajánlottan, tértivevénnyel postára adni. Az ellenkező bizonyításáig az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldés ténye (postára adás) a Porsche Finance postai küldeményekre vonatkozó nyilvántartásában szerepel és az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya vagy pedig az elküldést igazoló kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény a Porsche Finance birtokában van. Amennyiben a Porsche Finance érdekkörébe tartozó ok miatt érkezik vissza a küldemény, úgy a Porsche Finance a küldeményt haladéktalanul ismételt megküldi.

A Porsche Finance által küldött írásos értesítések – ide nem értve a hirdetményeket – közlésének időpontja az értesítés Ügyfél általi kézhezvételének napja. Abban az esetben, ha a Porsche Finance az értesítést postai úton, tértivevény szolgáltatással küldi meg és a

küldemény a Magyar Posta Zrt. elektronikus visszaigazolása alapján „címezett ismeretlen”, „elköltözött”, „cím elégtelen”, „nem fogadta el” vagy „nem kereste” megjelöléssel jön vissza – ellenkező bizonyításig – kézbesítettnek kell tekinteni a kézbesítés megkísérlésének napján.

Ügyfél jogosult a “Nyilatkozat a Porsche Finance Zrt-vel való kapcsolattartásról” szóló nyilatkozatában a számviteli bizonylatok elektronikus kiállítását és megküldését kérni. Ugyan ebben a nyilatkozatban Ügyfél jogosult általános kapcsolattartás érdekében elektronikus levelezési címet bejelenteni és az elektronikus kapcsolattartást kérni.

Az elektronikus levél útján történt közlés esetén a küldés időpontjában, illetve a honlapon történő közzétételkor kézbesítettnek kell tekinteni. Az Ügyfél és a biztosítékot nyújtó harmadik személy az értesítési címének megváltozását írásban köteles bejelenteni a Porsche Finance-nek. Az adatok pontatlan megjelölése vagy a változások bejelentésének elmaradása esetén a Porsche Finance-t nem terheli felelősség az értesítési cím elégtelen megjelölése miatti eredménytelen vagy késedelmes kézbesítésből eredő következményekért. Az értesítés átvételéig a Porsche Finance az Ügyfél és a biztosítékot nyújtó harmadik személy korábbi címére küldi meg értesítéseit.

A Porsche Finance nyilvántartó rendszerében egyidejűleg egy Ügyfélhez általános kapcsolattartás érdekében egy e-mail címet tud rögzíteni, így az új adat bejelentésével a korábbi adat törlésre kerül.

A Porsche Finance a banktitkot tartalmazó küldeményeket az Ügyfél által – elektronikus kapcsolattartás céljából – korábban megadott és a Porsche Finance által nyilvántartott elektronikus e-mail címre továbbítja.

Az elektronikus levél megküldésének sikertelenségét jelző üzenet esetén a Porsche Finance megvizsgálja, hogy a kézbesítés meghiúsulása a Porsche Finance érdekkörébe tartozó ok miatt történt-e. Amennyiben igen, akkor a Porsche Finance a hiba kijavítását követően az elektronikus levelet haladéktalanul ismételtén megküldi. A Porsche Finance kizárja a felelősséget, ha a fenti védelemmel ellátott elektronikus levél az Ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt az Ügyfélhez nem jut el vagy ahhoz jogosulatlanul hozzáférnek és ebből eredően az Ügyfélnél kár keletkezik.

Az Ügyfél felel minden olyan kárért, amely a telefonkapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy egyéb hiba eredménye, kivéve, ha a kár bizonyítottan a Porsche Finance hibájából ered.

II.3.3. ÜGYFÉLPORTÁL

A Porsche Finance egyes pénzügyi szolgáltatásainak intézésére internet alapú Ügyfélportál Rendszert működtet, melyhez az Ügyfél automatikus hozzáférést kap. Az Ügyfélportál használatának szabályait az adott jogügyletre vonatkozó üzletági üzletszabályzat tartalmazza.

II.4. A FIZETÉSEK TELJESÍTÉSÉNEK HELYE, IDEJE, MÓDJA

A teljesítés helye a felek kapcsolatában a Porsche Finance és az Ügyfél között létrejött szerződésekben megjelölt fizetési számla.

Az Ügyfél a Porsche Finance-szel kötött szerződés alapján a bankszámlája terhére adott megbízással v intézkedik a Porsche Finance-szel szemben őt terhelő fizetési kötelezettségek teljesítése végett.

Ha a fizetési teljesítés határnapja munkaszüneti napra esik - és jogszabály vagy a szerződés másként nem rendelkezik - a jogszerű teljesítés utolsó napja az azt követő első munkanap. A bankszünnap a fizetési határidő szempontjából munkaszüneti napnak tekintendő.

A bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített törlesztést, illetve a Porsche Finance javára bármely fizetést akkor kell megtörténnnek tekinteni, amikor a pénzüsszeget a jogosult bankszámláján jóváírták.

A Porsche Finance fizetési kötelezettsége teljesítésének időpontja az a nap, amelyen a Porsche Finance fizetési számláját megterhelik a pénzüsszeggel.

II.5. KAMATOK, DÍJAK, KÖLTSÉGEK

Az Ügyfél a Porsche Finance szolgáltatásaiért kamatot, díjat fizet. A szolgáltatás teljesítése során, a szokásos mértéket meghaladóan felmerült költségek - különösen a postaköltségek, az esetleges hatósági eljárás költségei és az illetékek - az Ügyfelet terhelik.

A pénzügyi szolgáltatások ellenértékének megfizetése - a szerződés eltérő kikötése hiányában - utólag, minden naptári hónap végén esedékes. Ha azonban a kamat- díjfizetés alapjául szolgáló szerződés bármely ok miatt hónap közben jár le vagy szűnik meg, az esedékesség napja az utóbbi időpont.

A kamatokat, díjakat, költségeket a Porsche Finance az egyedi szerződésben vagy az ügyletre vonatkozó üzletági üzletszabályzatokban, egyedi szerződésekben, illetve hirdetményekben megállapított módon és mértékben számítja és számolja el.

Az egyes szerződésekben rögzített kamatok, díjak és költségek a szerződés fennállása alatt kizárólag a szerződésben meghatározott rögzített feltételeknek megfelelően módosulhatnak.

II.6. TITOKTARTÁS

II.6.1. A BANKTITOK FOGALMA

A Porsche Finance az Ügyféllel való kapcsolat során tudomására jutott tényeket és adatokat banktitokként kezeli. Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a Porsche Finance rendelkezésére álló tény, információ, megoldás és adat, amely a Porsche Finance ügyfeleinek személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, továbbá a Porsche Finance-szel kötött szerződéseire vonatkozik.

Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a) az Ügyfél vagy annak törvényes képviselője ezt kéri, vagy erre felhatalmazást ad, a kiszolgáltató banktitok-kört pontosan megjelölve, közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan, nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzügyi intézménnyel történő szerződéskötés keretében – ideértve a fizetési számla váltásának kezdeményezését is - nyújtja;

- b) a Hpt. a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad;
- c) a Porsche Finance érdeke ezt az Ügyféllel szemben fennálló követelésének eladásához vagy lejárt követelésének érvényesítéséhez szükségessé teszi.
- d) a Porsche Finance által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

A b) pont alapján nem áll fenn titoktartási kötelezettség a Hpt. 161.§ (2)-(3) és (8)-(9) bekezdésben, valamint az 162. §-ban felsorolt esetekben, az érintett szervek Porsche Finance-hez intézett írásbeli megkeresése esetén. Nem jelenti továbbá a banktitok sérelmét a Hpt. 164.§-a szerinti adatátadás sem.

A Porsche Finance az üzleti kapcsolatok megszűnése után is - időbeli korlátozás nélkül - megőrzi a banktitkokat.

A Porsche Finance az Ügyféllel szemben fennálló követeléseit jogosult engedményezni, amely esetben a kedvezményezett részére történő információk és iratok átadása nem minősül titoksértésnek.

II.6.2. A SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelme és az ilyen adatok szabad áramlása érdekében az Európai Parlament és A Tanács (EU) 2016/679 Rendeletében az Európai Unió tagállamai vonatkozásában rendeleti szinten hozott szabályozást. A Rendelet a természetes személyek alapvető jogait és szabadságait és különösen a személyes adatok védelméhez való jogukat védi.

Magyarország a Rendeleten túl a természetes személyek adatkezelése kapcsán a jogalkotó az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben biztosítja az Alaptörvényben meghatározott információs alapjogok érvényesülését és meghatározza a személyes adatok védelméhez és a közérdekű adatok nyilvánosságához fűződő alapjogok érvényesítésének kereteit.

A Porsche Finance jogosult a pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályok és az Ügyféllel kötött szerződések rendelkezései alapján adatkezelés céljából szükséges dokumentumokat és nyilatkozatokat bekérni és az abban foglalt személyes adatokat kezelni.

A Porsche Finance tevékenységének adatkezelései

- a) a szerződés megkötéséhez, illetve teljesítéséhez;
- b) a Porsche Finance-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez
- c) a Porsche Finance vagy harmadik személy jogos érdekeinek érvényesítéséhez

szükségesek.

A Porsche Finance egyes adatkezelései az Ügyfél önkéntes hozzájárulásán alapulnak. Az önkéntes hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetében az érintettek e hozzájárulásukat az adatkezelés bármely szakaszában visszavonhatják.

A Porsche Finance az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségeiben papír alapon valamint www.porschefinance.hu honlapján elektronikus úton közzétett "Adatkezelés tájékoztató pénzügyi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatosan" dokumentumában tájékoztatja

az Ügyfeleit a Porsche Finance által végzett adatkezelési tevékenységekről, az egyes tevékenységek során kezelt adatok köréről, az adatkezelés jogalapjáról, az adatfeldolgozók köréről, az adatkezelés időtartamáról valamint az érintettek jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről. Az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza az Adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségét.

Az Ügyfél a pénzügyi szolgáltatás igénybevétele előtt köteles a Porsche Finance Adatkezelési tájékoztatóját elolvasni és az egyedi szerződés aláírásával az abban foglaltakat elfogadni. Abban az esetben, ha az adatkezelés az Ügyfél hozzájárulásán alapul az Ügyfél a pénzügyi szolgáltatás igénybevétele előtt írásban jogosult nyilatkozni a hozzájárulás megadásáról vagy megtagadásáról.

A Porsche Finance az Ügyfélszolgálatán jogos érdekeinek érvényesítése céljából a pénzügyi szolgáltatások igénybevételekor fénykép- és videofelvételeket készíthet. A felvétel elkészítését az Ügyfél az Ügyfélszolgálatra történő önkéntes belépéssel elfogadja. Az Adatkezelési tájékoztató valamint az Ügyfélszolgálat előtt elhelyezett írásbeli tájékoztató a hang- és képfelvételről szükséges tájékoztatásokat tartalmazza.

A Porsche Finance jogosult – az érintettek tájékoztatása mellett – az adatkezelési feladatok végrehajtásával adatfeldolgozót megbízni, mely adatfeldolgozás tényét és az adatfeldolgozók nevét és elérhetőségét az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

A Porsche Finance jogosult az Adatkezelési tájékoztatót egyoldalúan bármikor megváltoztatni.

II.7. KÖZREMŰKÖDŐ IGÉNYBEVÉTELE

A Porsche Finance jogosult harmadik személy közreműködését igénybe venni, ha ez az Ügyféltől kapott megbízás teljesítése vagy saját követelésének érvényesítése érdekében szükséges.

A Porsche Finance a pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység végzésére irányuló megbízási szerződés alapján jogosult közvetítőt igénybe venni.

A közvetítő a Porsche Finance-szel kötött megbízási szerződésben foglaltak szerint függő ügynökként, illetve többes ügynökként jár el. Tevékenysége során a közvetítő a Porsche Finance kockázatára önállóan kötelezettséget vállalni, vagy szerződést kötni nem jogosult.

II.8. BIZTOSÍTÉKOK

II.8.1. BIZTOSÍTÉKNYÚJTÁS

A Porsche Finance az Ügyfélnek kockázatvállalással járó ügylet megkötéséhez csak abban az esetben nyújt pénzügyi lízinget illetve köt kockázatvállalással járó ügyletet, ha az Ügyfél - vagy a Porsche Finance által elfogadott harmadik személy - megfelelő biztosítékot nyújt.

Biztosíték lehet a Ptk.-ban szerződést biztosító mellékkötelezettségként meghatározott garancia, készfizető kezesség, óvadék, zálogjog, foglaló stb.

A felek ezen túlmenően a követelés biztosításának egyéb módjaiban is megállapodhatnak, ha ez nem ütközik jogszabály rendelkezésébe.

A Porsche Finance nem fogadhat el olyan biztosítékot, amelyet

- az Ügyfél vagy harmadik személy már más jogügylet biztosítékául adott, ide nem értve a jelzálogjoggal terhelt vagyontárgyat,
- jelzálog esetén a biztosíték értékének hetven százalékát meghaladó mértékben már lekötöttek.

Nem fogadhatja el továbbá

- a saját maga által kibocsátott, tagsági jogokat megtestesítő értékpapírt,
- olyan gazdasági társaság üzletrészét vagy részvényét, amely az adósban befolyásoló részesedéssel rendelkezik, illetve amelyekben az adósnak befolyásoló részesedése van.

II.8.2. A BIZTOSÍTÉKOK KEZELÉSE, BIZTOSÍTÁSA

Az Ügyfél köteles gondoskodni a Porsche Finance biztosítékául szolgáló valamennyi vagyoni jog és követelés fenntartásáról, értékének megőrzéséről, rendeltetésszerű használatáról, valamint a Porsche Finance felszólítására a követelések érvényesítéséről és a Porsche Finance részére történő fizetésről.

Az Ügyfél köteles a biztosítékul lekötött vagyontárgyakat a Porsche Finance által meghatározott káreseményekre a fennálló mindenkori követelés erejéig biztosítani. Az Ügyfél a biztosítási szerződést - amíg a vagyontárgyak biztosítékul szolgálnak - a Porsche Finance hozzájárulása nélkül nem módosíthatja, és nem szüntetheti meg. Az Ügyfél a Porsche Finance felhívására köteles a biztosítási kötvényt részére átadni. A Porsche Finance a befolyó biztosítási összeget esedékesség előtt is az Ügyfél tartozásának csökkentésére fordíthatja, ha az Ügyfél a vagyontárgyakat nem pótolja. A kártérítési összegnek a Porsche Finance követelését meghaladó része az Ügyfelet illeti meg.

II.8.3. A BIZTOSÍTÉKOK ÉRVÉNYESÍTÉSE, A KÖLTSÉGEK VISELÉSE

A Porsche Finance jogosult beszerezni minden olyan adatot, iratot, amelyet szükségesnek vél megvizsgálni a biztosíték nyújtásával, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatban. Közreműködőt vehet igénybe a biztosítékok megőrzéséhez és érvényesítéséhez.

Ha az Ügyfél esedékességkor nem teljesíti kötelezettségeit, a Porsche Finance jogosult érvényesíteni bármely biztosítékból eredő jogát a jogszabályi előírásoknak megfelelő módon úgy, ahogy az a pénzügyi követelések kielégítését a legeredményesebben szolgálja. Választása szerint jogosult az ügylet szerződés szerinti egyéb biztosítékaiból kielégítést keresni, vagy - csőd, felszámolási, illetve polgári peres eljárást kezdeményezni.

A Porsche Finance követelésének mielőbbi rendezése érdekében akkor is jogosult az Ügyfél bármely biztosítékul szolgáló vagyontárgyából kielégítést keresni, ha más biztosíték is rendelkezésre áll.

A Porsche Finance kész feloldani azokat a biztosítékokat, amelyek megítélése szerint nem szükségesek követeléseik biztosításához.

A biztosítékok nyújtásával, fenntartásával, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos valamennyi szükséges kiadás az Ügyfelet terheli.

II.8.4. TÁJÉKOZTATÁS, ELLENŐRZÉS

Az Ügyfél köteles tájékoztatni a Porsche Finance-t a biztosítékok értékében, értékesíthetőségében, behajthatóságában beálló minden változásról.

A Porsche Finance bármikor jogosult ellenőrizni - akár a helyszínen is - a biztosítékok meglétét és azt, hogy az Ügyfél a biztosítékokkal kapcsolatos, valamint a Porsche Finance-szel kötött szerződések alapján egyébként őt terhelő kötelezettségeknek eleget tesz-e. Az ellenőrzés során az Ügyfél köteles a Porsche Finance-szel mindenben együttműködni és az ellenőrzéshez szükséges minden adatot megadni.

II.9. PANASZKEZELÉS

A Porsche Finance panaszügyeinek rendezése az Porsche Finance Panaszkezelési Szabályzata alapján történik, mely teljes terjedelmében a jelen Üzletszabályzat mellékletét képezi és a Porsche Finance honlapján <https://www.porschefinance.hu/panaszkezeles> illetve a Porsche Finance ügyfélszolgálati helyiségeiben az Ügyfelek rendelkezésére áll.

III. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER

A Porsche Finance a központi hitelinformációs rendszerről hirdetményben tájékoztatja Ügyfeleit, amely a jelen Üzletszabályzat részét képezi.

IV. KISZERVEZÉS

A Porsche Finance a pénzügyi-, illetőleg kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó, illetve jogszabály által végezni rendelt olyan tevékenységét, amelynek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartása mellett kiszervezheti.

Az Ügyfél a fentiek ismeretében tudomásul veszi, hogy a Porsche Finance a kiszervezéssel összefüggésben jogosult arra, hogy a nyilvántartott adatait a kiszervezett tevékenységet végzőnek átadja, az adatvédelmi szabályok betartásával és biztosításával. A Porsche Finance biztosítja, hogy a kiszervezett tevékenységet végző rendelkezik mindazon személyi, tárgyi és biztonsági feltételekkel, amelyeket jogszabály a kiszervezett tevékenységet illetően a Porsche Finance-re vonatkozóan előír.

A kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenységet végzők felsorolását a Porsche Finance mindenkor hirdetménye tartalmazza, mely a jelen Üzletszabályzat részét képezi. A Porsche Finance jogosult a hirdetményben megjelölt adatokat egyoldalúan módosítani.

1. sz. Melléklet Panaszkezelési szabályzat