

**SILVER ROCK PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**PÉNZPIACI ALKUSZKÉNT VÉGZETT
KÖZVETÍTŐI
TEVÉKENYSÉGRE VONATKOZÓ**

ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatályos: 2025.01.10. napjától

I. Általános rendelkezések

I.1. Az Üzletszabályzatban alkalmazott fogalmak

A jelen Üzletszabályzat vonatkozásában az alábbi fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

Alkusz: a Silver Rock Pénzügyi Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1047 Budapest, Attila út 12-18. B. ép. Fsz. 1. ajtó; cégjegyzékszám: 01-09-436895)

Alkuzi tevékenység: pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó ügyféllel kötött megbízási szerződés alapján és nevében pénzügyi intézménnyel létrejövő pénzügyi szolgáltatási szerződés kiválasztására, megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, amely nem terjed ki az ügyfél nevében, javára történő kockázatvállalásra

Infó törvény: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Felek: az Alkusz és az Ügyfél együttesen

Felügyelet: a Magyar Nemzeti Bank

GDPR: a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete

Hpt.: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény

Közvetítői tevékenység: az Alkusz által végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenység

Pmt.: a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Szerződés: az Ügyfél, mint megbízó és az Alkusz, mint megbízott között pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozóan létrejött megbízási szerződés

Ügyfél: minden olyan gazdasági társaság és egyéb jogi személy, egyéni cég vagy egyéni vállalkozó, akinek/amelynek részére az Alkusz pénzügyi szolgáltatást közvetít

Üzletszabályzat: az Alkusz által végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenység általános szerződési feltételeit tartalmazó és a Hpt. rendelkezéseinek, valamint egyéb irányadó jogszabályoknak megfelelően elkészített jelen dokumentum mindenkor hatályos változata

I.2. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Alkusz jelen Üzletszabályzata az Alkusz által végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenység általános jellegű szerződési feltételeit állapítja meg. Az Alkusz jelzáloghitel közvetítói tevékenységet nem végez és hiteltanácsadást nem folytat.

Az Alkusz a Hpt. rendelkezései szerint jogosult közvetítói tevékenység végzésére. Az Alkusz a közvetítói tevékenységet az Ügyfelekkel kötött megbízási szerződés (a fenti I.1. pont szerinti Szerződés) alapján, alkuszi tevékenységként végzi.

Az Alkusz a közvetítói tevékenysége során gazdasági társaságok és egyéb jogi személyek, valamint egyéni cégek és egyéni vállalkozók részére nyújthat szolgáltatásokat a jelen Üzletszabályzat szerint.

Az Alkusz az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatása során ellátja a következőket:

- az Alkusz a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően az Ügyfél tájékoztatása alapján felméri az Ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azonosítja azokat a körülményeket, amelyek az alkuszi tevékenység igénybevételét alátámasztják,
- az Alkusz a pénzügyi szolgáltatás közvetítése során feltár és elemez minden olyan lehetséges ajánlatot, amely az Ügyfél céljainak elérésére alkalmas,
- konzultációval segíti az Ügyfelet a számára megfelelő és elérhető pénzügyi szolgáltatás kiválasztásában,
- az Ügyfél által átadott kitöltött dokumentumokat a kiválasztott pénzügyi intézmény részére továbbítja,
- az Alkusz által közvetített pénzügyi szolgáltatáshoz kapcsolódó dokumentumokat, illetve információkat továbbítja az Ügyfél részére,
- a megcélzott pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tart az Ügyfél által kiválasztott pénzügyi intézménnyel, a szerződéskötés folyamatát nyomon követi és közvetítói közreműködésével elősegíti az adott ügylet megvalósulását.

Az Alkusz az Ügyfél erre vonatkozó igénye esetén pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő, az üzletviteli tanácsadás körébe tartozó vagy egyéb, adminisztratív jellegű szolgáltatást - erre vonatkozó külön szerződés alapján, az abban meghatározott díjazás mellett - nyújthat az Ügyfelek részére.

A jelen Üzletszabályzat előírásai irányadóak minden olyan, az alkuszi tevékenység körébe tartozó kérdésben, amelyre vonatkozóan a Szerződés nem tartalmaz rendelkezést. A jelen Üzletszabályzat és az Alkusz Ügyféllel kötött Szerződésének eltérése esetén a Szerződés rendelkezései tekintendők irányadónak az alkuszi tevékenység vonatkozásában.

I.3. Nyilvánosság

Az Üzletszabályzat nyilvános, azt az Alkusz az Ügyfél részére elérhetővé teszi.

I.4. Együttműködés és tájékoztatás

A Felek kötelesek egymást késedelem nélkül értesíteni a közöttük levő kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, változásokról. Az Ügyfél köteles továbbá a közvetítés során az Alkusz haladéktalanul értesíteni az adataiban bekövetkező változásról, illetve a vagyoni helyzetét érintő minden olyan változásról, mely hátrányosan befolyásolhatja az Alkusz által közvetített szolgáltatás vonatkozásában fennálló kötelezettségeit.

Az értesítési kötelezettség elmulasztásából eredő kár minden esetben a mulasztó felet terheli.

Az Ügyfél az Alkusz részére szolgáltatandó dokumentumokat – ha a Felek közötti megállapodás eltérően nem rendelkezik vagy a közvetített pénzügyi szolgáltatás jellege más nem igényel – eredetiben vagy közjegyző által hitelesített másolat formájában köteles az Alkusz rendelkezésére bocsátani.

I.5. Képviselet

Az üzleti kapcsolatok biztonsága érdekében az Alkusz köteles meggyőződni a nem természetes személy Ügyfél képviselőjében eljáró személy(ek) képviselői jogosultságáról, ezért az üzleti tárgyalások folytatása előtt kérheti a képviselői jog megfelelő igazolását.

Az Alkusz a képviselői jogosultság bejelentésénél összeghatárra vonatkozó korlátozást nem fogad el.

A cégbíróság által nyilvántartott gazdálkodó szervezet esetén képviselő kizárólag olyan személy lehet, akinek a képviselői jogosultságát az Alkusz rendelkezésére bocsátott cégkivonat és közjegyző által készített aláírási címpéldány vagy ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott aláírás-minta igazol, illetőleg, aki a cégkivonat szerint képviselőre jogosult személy által kiállított meghatalmazással rendelkezik.

A bíróság vagy kamara által nyilvántartott jogi személy vagy más szervezet esetén képviselő kizárólag olyan személy lehet, akinek a képviselői jogosultságát az Alkusz rendelkezésére bocsátott létesítő okirat, a nyilvántartó bíróság vagy kamara által kiállított okirat, továbbá a közjegyző által készített aláírási címpéldány igazol, illetőleg, aki a nyilvántartó bíróság vagy kamara által kiállított okirat szerint képviselőre jogosult személy által adott meghatalmazással rendelkezik.

Az Alkusz a meghatalmazást abban az esetben fogadja el, ha az teljes bizonyító erejű magánokirati formában vagy közokirati formában készült. A meghatalmazásnak részletesen és egyértelműen tartalmaznia kell, hogy a meghatalmazás mire terjed ki.

Az Ügyfél a képviselői joggal rendelkezők személyében beálló változást – az Alkusszal létrejött jogviszony fennállása alatt – haladéktalanul köteles írásban bejelenteni az Alkuszhoz, illetőleg köteles a változás következtében képviselői joggal felruházott személy közjegyző által készített aláírási címpéldányát vagy ügyvédi ellenjegyzéssel ellátott aláírás-mintáját az Alkusz rendelkezésére bocsátani.

Az Alkusz a hozzá bejelentett képviselők képviseleti jogát és a képviselők aláírását mindaddig érvényesnek tekinti, amíg a képviseleti jog megszűnéséről szóló írásbeli értesítés az Alkuszhoz nem érkezik meg.

Ha az Alkuszhoz megküldött okiraton nem a képviseletre jogosult személy aláírása szerepel, vagy az aláírás a bejelentett aláírástól eltér, az Alkusz az okiratot nem fogadja el és azt - az ok megjelölésével - visszaküldi az Ügyfél részére.

I.6. Ügyfél-átvilágítás

Az Alkusz az Ügyféllel történő üzleti kapcsolat létesítésekor köteles az Ügyfél, annak meghatalmazottja, az Alkusznál eljáró rendelkezésre jogosultja, továbbá az Alkusznál eljáró egyéb képviselője azonosítását és a személyazonosság igazoló ellenőrzését elvégezni.

Az ügyfél-átvilágítás során a természetes személy Ügyfél (ideértve az egyéni vállalkozóként működő ügyfelet) köteles személyes megjelenéssel írásbeli nyilatkozatot tenni, ha tényleges tulajdonos nevében vagy érdekében jár el. Ha a természetes személy Ügyfél tényleges tulajdonos nevében vagy érdekében jár el, írásbeli nyilatkozatának a tényleges tulajdonos Pmt. által meghatározott adatait is tartalmaznia kell.

Az ügyfél-átvilágítás során a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet Ügyfél képviselője köteles személyes megjelenéssel írásban nyilatkozni a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet ügyfél tényleges tulajdonosáról és a tényleges tulajdonos Pmt. által meghatározott adatairól.

Amennyiben bármikor kétség merül fel a tényleges tulajdonos kilétével kapcsolatban, az Alkusz megtesz minden további, a felügyeletet ellátó szerv által meghatározott intézkedést mindaddig, amíg nem bizonyosodik meg a tényleges tulajdonos személyéről.

Ha az Ügyfél adatai az azonosítás során nem állapíthatók meg, illetve nem szerezhetők be, az Alkusz jogosult a közvetítést, illetve az Ügyfél által kiválasztott pénzügyi intézménnyel való üzleti kapcsolat létesítéséhez szükséges közreműködést megtagadni.

A pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló üzleti kapcsolat fennállása alatt az azonosítás során megadott adatokban és/vagy a tényleges tulajdonos személyében bekövetkezett változásról az Ügyfél, annak meghatalmazottja, az Alkusznál eljáró rendelkezésre jogosultja, továbbá az Alkusznál eljáró képviselője köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzéstől számított 5 (öt) munkanapon belül az Alkuzt értesíteni, valamint a változást igazoló dokumentációt az Alkusz számára biztosítani.

Az Alkusz kizárja a felelősségét minden olyan esetben, amikor az Ügyfél hiányos/hibás vagy téves adatot közöl.

Az Alkusz jogosult az Ügyfél, illetve a képviselője személyére vonatkozó bármely azonosító adatot igényelni.

A mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok betartásával az Ügyfélről, illetőleg annak képviselőjéről az azonosítás körében felvett azonosító adatokat, valamint az üzleti kapcsolat során az Alkusz tudomására jutott bármely, az Ügyféllel kapcsolatos adatot az Alkusz jogosult nyilvántartásba venni és az Infó törvényben, valamint a GDPR-ban rögzített adatvédelmi szabályokra figyelemmel kezelni és megőrizni.

Az ügyfél-átvilágítási intézkedésekre vonatkozó további rendelkezéseket az Alkusz pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésére és megakadályozására vonatkozó szabályzata tartalmazza.

I.7. Kézbesítés

Az Alkusz az Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és egyéb dokumentumokat az Ügyfél által megjelölt levelezési címre küldi. A levelezési cím e-mail cím is lehet. Ilyen cím hiányában az Alkusz az Ügyfél általa ismert székhelyének címére küldi az iratokat.

Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból/küldésből eredő károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik. Amennyiben az Alkusznak egyáltalán nem áll rendelkezésére cím vagy a postai, illetve az elektronikus kézbesítés bármely okból eredménytelen, az értesítés elmaradásából származó károkért az Alkusz nem felel.

Az Alkusz és az Ügyfél egymástól rendelkezéseket, értesítéseket – eltérő megállapodás hiányában – postai úton vagy e-mail útján fogad el.

Az Alkusz és az Ügyfél közötti kapcsolattartás során lehetőség van telefonos kapcsolattartásra is, azzal, hogy telefonos kapcsolattartás esetén az Alkusz - az esetleges tévedések, félreértések tisztázása végett, illetve bíróság vagy hatóság előtti eljárásban bizonyítékként való felhasználás céljából - jogosult az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetéseket rögzíteni.

Ha az Ügyfél írásban kifejezetten megtagadja a hangfelvétel készítéshez való hozzájárulását, az Alkusz az Ügyféltől - minden esetleges korábbi eltérő megállapodás ellenére - kizárólag írásban fogad el rendelkezést, illetve értesítést.

Az Alkusz és az Ügyfél közötti kapcsolattartás nyelve a magyar.

Az Alkusz által az Ügyfélhez intézett azon írásbeli nyilatkozatokat, illetve értesítéseket, amelyeket az Ügyfél részére a megjelölt címre vagy címváltozás esetén az Ügyfél írásbeli bejelentésében megjelölt címre szabályszerűen postára adtak, az Ügyféllel közöltnek, részére kézbesítettnek kell tekinteni:

- a) az átvétel napján,
- b) ha a küldemény ténylegesen kézbesíthető nem volt, akkor:
 - a küldeménynek az első postai kézbesítése megkísérlése napján,
 - ha az első postai kézbesítés megkísérlésének napja nem állapítható meg, akkor a postai kézbesítés második megkísérlése napjától számított ötödik munkanapon (amennyiben második kézbesítés megkísérlésére került sor),
 - ha a postai kézbesítés(ek) megkísérlésének napja nem állapítható meg, vagy ha a kézbesítés másodszori megkísérlésére nem is került sor, akkor azon a napon, amelyen a kézbesítetlen küldeményt a posta az Alkusznak visszaküldte.

E-mailen történő iratküldés esetén az elküldött dokumentumot kézbesítettnek kell tekinteni, ha a rendszer a küldést nem utasította el.

Az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy az Alkuszunk kézbesítési célokra megadott címen folyamatosan rendelkezzen a postai küldemények átvételére jogosult személlyel (képviselővel). Ennek elmulasztása esetén, az átvételre jogosult személy (képviselő) hiányára, előnyök szerzése végett nem hivatkozhat.

Az Alkusz részére szóló írásos küldeményeket az Alkusz székhelyének címére kell küldeni.

Az Alkusz nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.

I.8. Írásbeliség

A Felek az Alkusz által végzett közvetítésre vonatkozó, illetőleg ahhoz kapcsolódó kérelmeket, értesítéseket és nyilatkozatokat kötelesek írásba foglalni.

Írásbelinek minősül az egymásnak postai levélben vagy e-mail-ben küldött értesítés, kérelem, nyilatkozat. A nem írásbeli közléseket egyidejűleg írásban meg kell erősíteni, azok az írásbeli megerősítéssel válnak hatályossá.

A telefonon vagy más, nem írásos formában kapott közlés írásbeli visszaigazolása esetén a másik fél haladéktalanul köteles jelezni a közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti esetleges eltérést.

Ha az Ügyfél telefonszáma vagy elektronikus levelezési címe a közvetítéssel összefüggő valamely, az Alkusz részére átadott dokumentumban megjelölésre kerül, a feltüntetett telefonról vagy e-mail címről érkezett közléseket, iratokat minden esetben az Ügyféltől származónak kell tekinteni.

Az Alkusz kizárja minden felelősségét, amely az adott kommunikációs eszköz jogosulatlan személy általi használatából vagy ily módon eljuttatott okiratok hamisított mivoltából ered.

Az Alkusz és az Ügyfél közötti kapcsolattartás történhet a fentiek szerint írásban, telefonon keresztül és személyesen is.

Az Alkusz nem felel az olyan kárért, amely a telefonkapcsolat továbbá a számítógép-hálózaton történő kommunikáció során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, kivéve, ha azt az Alkusz bizonyítottan jogellenesen és felróható módon okozta.

I.9. Felelősség

Az Alkusz a közvetítői tevékenysége során az Ügyfél érdekeire is figyelemmel és a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el.

Az Ügyfél az Alkusszal létrejött üzleti kapcsolat fennállása alatt úgy köteles eljárni, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

Az Alkusz nem felel az olyan kárért, amely vis maior (például: földrengés, árvíz, szélvihar, felhőszakadás), harmadik személy elháríthatatlan cselekménye, más elháríthatatlan külső erő, illetve jogszabályváltozás vagy a szükséges hatósági engedély visszavonása folytán következik be.

A jelen bekezdés értelmében "jogszabályváltozás" bármilyen hatályos jogszabály módosítása vagy megváltoztatása, új jogszabály hatálybalépése, vagy bármilyen jogszabály értelmezésében vagy alkalmazásában bekövetkező változás.

Az Alkusz nem felel továbbá a működésének megzavarásából eredő kárért, ideértve többek között a karbantartásból, illetve a működés fenntartásából eredő esetleges korlátozott működést, valamint, ha az Alkusz jelentős ok (például: hatósági rendelkezés, ellenőrzés) miatt meghatározott napon vagy ideig beszünteti, vagy korlátozza a működését.

Az Alkusz nem felel az általa közvetített szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének vagy a teljesítésének elmaradásáért vagy késedelméért.

Az Alkusz nem felel az Ügyfél téves vagy hiányos adatszolgáltatásából, az Ügyfél mulasztásából vagy késedelmes adatszolgáltatásából eredő károkért, ideértve különösen mindazon károkat is, melyek abból származnak, hogy az Ügyfél nem bocsátja az Alkusz rendelkezésére az Alkusz által kért információkat, adatokat, illetve az ezekben beállt változásokat.

Ha az Alkusz felismeri a téves vagy hiányos adatszolgáltatást, haladéktalanul felhívja az Ügyfelet a helyes, illetve szükséges adatok közlésére.

Az Alkusz nem köteles arra, hogy a neki bemutatott okiratok eredetiségét, teljességét vagy érvényességét - a tőle elvárható gondossággal elvégzett, az általános üzleti gyakorlatban szokásos és a jogszabályokban előírt vizsgálatokon túl - megvizsgálja.

Az Ügyfél viseli mindazon károkat, melyek ezen okiratok hamisításával, hiányosságával vagy hatálytalanságával kapcsolatban, valamint ezen hamisított, hatálytalan vagy hamis igazoló okmányokon alapuló szerződések teljesítéséből keletkeznek.

Az Alkusz nem felel azért a kárért, ami abból keletkezik, hogy az Ügyfél megtéveszti vagy tévedésben tartja jogi státusza tekintetében, avagy nem tájékoztatja kellő időben, írásban, a jogi státuszában időközben beállott változásokról.

Az Alkusz nem vállal felelősséget az Alkusz által közvetített pénzügyi szolgáltatást nyújtó pénzügyi intézmény vagy más szervezet hibájából az Ügyfélnél keletkező kárért. Ide tartoznak például az adatvédelmi vagy a titoktartási szabályok megsértéséből eredő károk, vagy az Ügyfélre vonatkozó téves információk (pl. KHR lekérdezésnél kapott téves adatok) közléséből eredő károk.

Az irányadó jogszabályi rendelkezések szerint az Alkusz, mint független közvetítő és az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért az Alkusz felel.

Az Alkusz a közvetítői tevékenységéből eredő károk biztosításához szükséges felelősségbiztosítással rendelkezik.

Az Alkusz a felelősségbiztosítási szerződésének megszűnését az irányadó jogszabályi előírások szerint bejelenti és az új felelősségbiztosítási szerződésének meglétére vonatkozó fedezetigazolást bemutatja a megszűnést és a megkötést követő 5 (öt) munkanapon belül.

I.10. Az Ügyfél tájékoztatása

Az Alkusz az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében megismerhetővé teszi:

- a) az általános szerződési feltételeket tartalmazó jelen üzletszabályzatát,
- b) a panaszkezelési szabályzatát, valamint
- c) az Alkusz közvetítésével elérhető pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatásokat.

Az Alkusz a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően az Ügyfél részére egyértelmű tájékoztatást ad:

- a) a cégnevről, nyilvántartási azonosítójáról, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,
- b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,
- c) arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért ki áll helyt,
- d) arról, hogy alkuszként a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó Ügyfél megbízásából jár el,
- e) arról, hogy nem nyújt hiteltanácsadást,
- f) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól (azaz Ügyféltől) fogadhat el,
- g) az Ügyfél által fizetendő közvetítői díjról (ha annak megadása másként nem lehetséges a díj kiszámításának módjáról),
- h) a panaszkezeléssel összefüggő szabályokról, valamint
- i) arról, hogy az Ügyfél számára más – pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékeként díjat számít fel.

II. Közvetítői díj

A Hpt. 69. § (3) bekezdése szerint az Alkusz, mint független közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól fogadhat el. Említettekre figyelemmel az Alkusz az Ügyféltől, mint megbízótól jogosult a pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységéért közvetítői díjat kérni.

Az Alkusz, mint független közvetítő részére a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért fizetendő díj kizárólag szerzési jutalékból áll. A közvetítői díj mértékét az Alkusznak az Ügyféllel kötött Szerződése tartalmazza.

Az Alkusz a pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenység ellátása során az Ügyfél nevében az érintett pénzügyi intézménytől nem vesz át az Ügyfelet megillető pénzügyi összeget, illetve nem vesz át az Ügyfél által fizetendő, az érintett pénzügyi intézményt megillető pénzügyi összeget sem.

III. Banktitok, üzleti titok, adatvédelem

III.1. Banktitok és üzleti titok

Az Alkusz köteles az Ügyfélről az Alkusz rendelkezésére álló minden olyan tény, információt, megoldást és adatot időbeli korlátozás nélkül megőrizni, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira és a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

Ezen tény(ek), információ(k), megoldás(ok) és adat(ok) (összefoglaló néven "*banktitok*") csak akkor adható(k) ki harmadik személynek, ha

- a) az Ügyfél, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatandó banktitok-kört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri vagy arra felhatalmazást ad, vagy
- b) a Hpt. a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
- c) a pénzügyi intézmény érdeke ezt az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi,
- d) a pénzügyi intézmény által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

A banktitokra vonatkozó rendelkezéseket az Alkusz ügyfelének fent említett adataira is megfelelően alkalmazni kell.

Az Alkusz az üzleti titoknak minősülő információkat is bizalmasan, a Hpt. előírásai szerint kezeli.

Az Ügyfél is köteles időbeli korlátozás nélkül megőrizni az Alkusz gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó, titkos - egészben vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető - , ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatást, egyéb adatot és az azokból készült összeállítást, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja (a továbbiakban: "*üzleti titok*"). E körben az Ügyfél kizárólag az Alkusz írásbeli hozzájárulásának birtokában adhatja ki az Alkuszra vonatkozó, üzleti titoknak minősülő, illetve egyéb bizalmas információkat.

Az Alkusz jogosult az Ügyféltől a közvetítői tevékenység végzése, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzése vagy az Alkusz által közvetített pénzügyi szolgáltatás teljesítésének elősegítése céljából az Ügyfél személyére, tevékenységére, gazdálkodására, üzleti kapcsolataira, a követelésállományára vagy a hitel- és kockázati adataira vonatkozó tájékoztatást és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat akár elektronikus úton vagy telefonon bekérni, ellenőrizni és tárolni.

Az Alkusz az Ügyfél által megküldött iratok, adatok valódiságát nem vizsgálja, az átadott információk valódiságáért az Ügyfél felel harmadik személyek irányában is.

III.2. Adatvédelem

Az Alkusz az Ügyfél által átadott, valamint az Ügyfél, illetve annak képviselője vonatkozásában az Alkusz rendelkezésére álló adatokat (ideértve a III.1. pont szerinti banktitkokat és üzleti titkokat, továbbá személyes adatokat) jogosult - a jogszabályi előírásokkal összhangban - nyilvántartani, kezelni, tárolni és feldolgozni, valamint átadni az érintett pénzügyi intézmény számára a közvetített pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó igény elbírálásához, a szerződéskötés elősegítéséhez, az ügylet ellenőrzéséhez, továbbá az Alkusz szerződéses kötelezettségeinek és jogosultságainak igazolására.

Az Alkusz a személyes adatokat az irányadó jogszabályi rendelkezésekben meghatározott ideig őrzi meg.

IV. Panaszkezelés

Az Alkusz biztosítja, hogy az Ügyfél az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton vagy elektronikus levélben) közölhesse.

Az Ügyfél az Alkusz által végzett közvetítői tevékenységgel összefüggésben az Alkusznál teheti meg észrevételeit, illetve panaszait az Alkusz panaszkezelési eljárására vonatkozó szabályok szerint.

Az Alkusz a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Alkusz az ügyfélszolgálati munkatárs élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Alkusz felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételeket az Alkusz 5 (öt) évig megőrzi. Az Alkusz az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, valamint térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az Alkusz a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panaszra adott válasszal együtt - az Ügyfélnek megküldi.

Az Alkusz a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül küldi meg az Ügyfélnek, ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, illetve, ha a panaszt írásban nyújtották be.

Az Alkusz a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg.

Az Alkusz az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet az irányadó jogszabályi rendelkezések szerint.

A panaszkezelésre vonatkozó további rendelkezéseket az Alkusz Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

V. Nyilvántartás

Az Alkusz az Ügyféllel kötött megbízási szerződésről és a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit.

Az Alkusz a közvetítői tevékenységével kapcsolatos iratokat három évig megőrzi. Ez a kötelezettség nem érinti a számviteli bizonylat megőrzésére vonatkozó rendelkezéseket.

VI. Részleges érvénytelenség

Ha a jelen Üzletszabályzat egyes rendelkezései vagy rendelkezéseinek egy része érvénytelen és/vagy végrehajthatatlan lenne, vagy azzá válna, úgy ez nem érinti az Üzletszabályzat többi részének érvényességét. Az Alkusz ez esetben az érvénytelen és/vagy végrehajthatatlan rendelkezést olyan érvényes és/vagy végrehajtható rendelkezéssel helyettesíti, amely legjobban megfelel a helyettesítendő rendelkezés gazdasági céljának.

VII. Vegyes rendelkezések

Az Alkusz Magyarország területén, annak jogszabályai szerint létrehozott gazdasági társaság. Működésére és szolgáltatásaira a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések, valamint az alkuszként végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó hatósági előírások az irányadóak.

Az Alkusz felügyeleti hatósága: a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.).

A felügyeleti hatósági részleg elérhetősége: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

VIII. Alkalmazandó jog

Azokban a kérdésekben, amelyeket a jelen Üzletszabályzat nem szabályoz, a Ptk., a Hpt., valamint a mindenkor hatályos magyar anyagi és eljárási jog szabályai az irányadóak.

Budapest, 2025.01.10.

Silver Rock Pénzügyi Kft.