

Lombard Zala ZRT.

Adószám: 11530013-1-20

Cégjegyzékszám: 20-10-040145

Tevékenységi eng. száma: 1112/1997.

**LOMBARD ZALA ZRT.**

8360 Keszthely Pethő u 6.

**HITEL ÉS PÉNZKÖLCSÖN NYÚJTÁSA  
ÜZLETSZABÁLYZAT**

Hatályos: 2021.09.14.

**Tartalom**

1. BEVEZETÉS, ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK .....	2
2. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, KÉPVISELET, ALÁÍRÁS .....	4
4. SZERZŐDÉSES JOGVISZONY LÉTESÍTÉSE ÉS MEGSZÚNÉSE .....	8
5. A TELJESÍTÉS HELYE, IDEJE .....	9
6. ÉRTESÍTÉSEK, KAPCSOLATTARTÁS .....	10
7. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS .....	11
8. FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK, PANASZKEZELÉS .....	20
9. JOGVITÁK .....	21
10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	21

**1. BEVEZETÉS, ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK**

## LOMBARD ZALA ZRT.

A Lombard Zala Zrt. (továbbiakban Zrt.) tevékenységét a 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), 2013. évi V. törvény (Ptk), 2017. évi LIII. törvény (Pmt.), 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.), 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) az egyéb jogszabályok valamint a Zrt. többi szabályzata alapján végzi.

A társaság tevékenysége:

- faktoring tevékenység,
- hitel, pénzkölcsön nyújtása (kivezetés alatt)

1.1 Jelen üzletszabályzat (továbbiakban: Üzletszabályzat) a Zrt. és ügyfelei között létrejövő hitel és pénzkölcsön nyújtása típusú ügyletek általános feltételeit tartalmazza, annak rendelkezései mind a Zrt.-re, mind a vele szerződéses kapcsolatba kerülő Ügyfelére külön kikötés nélkül kötelezően érvényesek, de azoktól a felek megállapodása alapján az egyes szerződésekben írásban eltérhetnek. Zrt. új hitel és pénzkölcsön nyújtási szerződést nem köt, jelen szabályzat kizárólag a kifutó szerződésekre érvényes.

1.2 Az Üzletszabályzat nyilvános, az a Zrt. székhelyén (Iroda) az üzleti órák alatt bárki által megtekinthető, továbbá a Zrt. internetes honlapján is elérhető ([www.lombardzalazrt.hu](http://www.lombardzalazrt.hu)). A Zrt. ügyfelének - kérésére - ingyenesen átadja az Üzletszabályzat egy példányát.

1.3 A Zrt. a mindenkor hatályos Hpt. előírásai és egyéb jogszabályok (különösen a Fhtv: fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény) szerint jogosult üzletszabályzatát egyoldalúan módosítani. Amennyiben a Zrt. Üzletszabályzatát egyoldalúan módosítja, a Zrt. a hatályban lévő szerződésekkel érintett Ügyfeleit erről írásban - a mindenkor hatályos jogszabályokban előírt határidőket betartva - elektronikusan értesíti. Amennyiben az ügyfél a módosítást nem fogadja el, úgy a Zrt. jogosult a szerződéseket a jogszabályokban, vagy az egyes szerződésekben meghatározott határidővel, illetve ilyen rendelkezés hiányában 15 napos határidővel felmondani. Az írásbeli értesítéssel párhuzamosan a Zrt. a módosítást telephelyén kifüggesztés útján illetve a Zrt. internetes honlapján ([www.lombardzalazrt.hu](http://www.lombardzalazrt.hu)) is elérhetővé teszi.

1.4 Az Üzletszabályzat a Zrt. székhelyén (telephelyén) történt kifüggesztése napját követő első munkanaptól kezdődően visszavonásig hatályos.

1.5 Amennyiben a Zrt. és az Ügyfél közötti üzleti kapcsolat valamely kérdésére vonatkozóan sem a Szerződés, sem a Szerződésre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek, sem az Üzletszabályzat nem tartalmaznak rendelkezést, a magyar jog, így különösen a Polgári Törvénykönyv és a Hpt., Fhtv., valamint a Zrt. és az ügyfél jogviszonyát szabályozó más hatályos jogszabályok rendelkezései irányadók.

1.6 Az Üzletszabályzat alkalmazásában ügyfél, a továbbiakban "Ügyfél"

## LOMBARD ZALA ZRT.

1.6.1 , aki a Zrt. *hitel és pénzkölcsön nyújtási* tevékenység gyakorlása körében bármely Kötelezett a követelés Zrt.-re történő átszállásától a követelés kiegyenlítéséig kapcsolatba kerül:

1.6.1 devizabelföldi személy<sup>1</sup>:

- az a természetes személy, akinek az illetékes magyar hatóság által kiadott érvényes személyazonosító igazolványa (személyi igazolványa), a tizennégy éven aluliak esetében pedig a személyi azonosítóról kiadott hatósági igazolványa van, illetve azokkal rendelkezhet (a továbbiakban együtt: személyazonosító igazolvány). A természetes személynek a „devizabelföldiségét” személyazonosító igazolvánnyal kell igazolnia, de a határátlépéskor magyar útlevélet felmutató személy „devizabelföldiségét” vélelmezni kell,
- a vállalkozás és a szervezet, ha a székhelye belföldön van, a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepe, a külföldi állampolgár önálló magyarországi vállalkozása, egyéni vállalkozó, az egyéni cég és az önfoglalkoztató, ide nem értve a Pmt. szerinti harmadik ország ügyfél, annak tulajdonosa, tényleges tulajdonosa, rendelkezésre jogosultja, képviselője vagy meghatalmazottja stratégiai hiányosságokkal rendelkező, kiemelt kockázatot jelentő harmadik országban rendelkezik lakcímmel, vagy székhellyel.

## 2. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, KÉPVISELET, ALÁÍRÁS

2.1 Az Ügyfél azonosítása

A pénzmossás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló Pmt. előírásaira figyelemmel a Zrt., mint pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végző gazdálkodó szervezet köteles az Ügyfél, az Ügyfél meghatalmazottja, a rendelkezésre jogosult, továbbá az Ügyfél nevében eljáró személy (képviselő) azonosítását elvégezni a Pmt. ben foglalt esetekben.

Ha az Ügyfél jogi személy vagy más szervezet, a nevében vagy megbízása alapján eljáró személy személyazonosságának megállapítása mellett a jogi személy, illetőleg a más szervezet azonosítását is el kell végezni.

Az Ügyfél köteles a Zrt. részére írásbeli nyilatkozatot tenni arról, hogy a saját vagy a tényleges tulajdonos nevében, illetőleg érdekében jár el. Tényleges tulajdonos alatt a Pmt.-ben meghatározott tényleges tulajdonos értendő. Amennyiben az Ügyfél nyilatkozik arról, hogy a tényleges tulajdonos nevében, illetőleg érdekében jár el, az írásbeli nyilatkozatnak a Pmt.-ben erre az esetre előírt adatokat kell tartalmaznia.

---

<sup>1</sup> A devizakorlátozások megszüntetéséről, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2001. évi XCIII. Törvény 2.§ 1. pont

## LOMBARD ZALA ZRT.

Amennyiben a szerződéses kapcsolat fennállása alatt bármikor kétség merül fel a tényleges tulajdonos kilétével kapcsolatban a Zrt. a tényleges tulajdonos kilétével kapcsolatos ismételt írásbeli nyilatkozattételre szólítja fel az Ügyfelet.

Amennyiben az Ügyfélnek törvényben előírt adatai, illetve a tényleges tulajdonosnak a törvényben meghatározott adatai az azonosítási eljárás során nem állapíthatók meg, illetve nem szerezhetők be, a Zrt. az üzleti kapcsolat létesítését megtagadja.

A Zrt. az azonosítás során csak azokat a az adatokat és dokumentumokat vizsgálja, melyek vizsgálatát a vonatkozó jogszabályok és hatósági rendelkezések előírják, valamint amelyek vizsgálata a Zrt. belátása alapján a Zrt. és az Ügyfél közötti kapcsolat biztonsága érdekében indokolt.

Az Ügyfél a 2.1. pontban foglalt azonosítás során a Zrt. részére az alábbi okmányok bemutatására köteles:

Természetes személy esetén:

- magyar állampolgár személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványát és lakcímet igazoló hatósági igazolványát, ez utóbbit abban az esetben, ha lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található,
- külföldi állampolgár úti okmányát vagy személyazonosító igazolványát, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, tartózkodási jogot igazoló okmányát vagy tartózkodásra jogosító okmányát, magyarországi lakcímet igazoló hatósági igazolványát, amennyiben lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén:

a nevében vagy megbízása alapján eljárni jogosult személy természetes személyekre előírt okiratának bemutatásán túl az azt igazoló - harminc napnál nem régebbi - okiratot, hogy

- a céget a cégbíróság nyilvántartásba vette, vagy a cég a bejegyzési kérelmét benyújtotta, egyéni vállalkozó esetében az egyéni vállalkozói tevékenység megkezdésének bejelentése megtörtént vagy az egyéni vállalkozó nyilvántartásba vételre került
- az 1. pontba nem tartozó belföldi jogi személy esetén, ha annak létrejöttéhez hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel szükséges, a nyilvántartásba vétel megtörtént,
- külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a saját országának joga szerinti bejegyzése vagy nyilvántartásba vétele megtörtént.

Cégbejegyzési, hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel iránti kérelem esetén:

- bírósági vagy hatósági nyilvántartásba vétel iránti kérelem bírósághoz vagy hatósághoz történő benyújtását megelőzően a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet létesítő okirata. Ebben az esetben a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet köteles a cégbejegyzés, hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel megtörténtét követő

## LOMBARD ZALA ZRT.

harminc napon belül okirattal igazolni annak megtörténtét, és a Zrt. köteles rögzíteni a cégjegyzékszámot vagy egyéb nyilvántartási számot.

### 2.2 Képviselési jog kezelése

Az Ügyfél köteles a Zrt.-nek bejelenteni a képviselési joggal felruházott személy(ek) nevét és becsatolni a hiteles aláírási címpéldányát.

A Zrt. a képviselési jog megbízások körére vagy összeghatárra vonatkozó korlátozását nem fogadja el.

Amennyiben az Ügyfél jogi formáját szabályozó jogszabályból az következik, hogy a szervezetnek több képviselője van, a Zrt. bármelyik képviselő bejelentését érvényesnek fogadja el. Amennyiben az Ügyfél alapító okiratában/szerződésében a képviselő személyek közül a bejelentésre egy vagy több személyt kizárólagosan jogosítottak fel, a Zrt. az ekként feljogosított képviselő(k) bejelentését fogadja el érvényesnek.

A képviselő bejelentési, illetve rendelkezési jogosultságát abban az esetben gyakorolhatja, ha a megválasztását, valamint aláírását, hitelt érdemlő módon igazolja.

2.3 Az Ügyfél köteles továbbá a 2.1 és 2.2 pontokban bemutatottakon kívül mindazon okiratok bemutatására is, amelyet a Zrt. előír.

2.4 Az Ügyfél kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az Ügyfél azonosítására szolgáló okiratokról a Zrt. másolatot készítsen, azokat az azonosítás során keletkezett adatokkal együtt tárolja és a Pmt. szerint megőrizzé, illetve a Pmt-ben meghatározottak szerint, annak céljaival összhangban felhasználja.

### 2.5 Azonosító adatok rögzítése Pmt. alapján

A Zrt. a pénzmosás megelőzése és megakadályozása tárgyában mindenkor hatályos jogszabálynak megfelelően jogosult és köteles az Ügyfél azonosításhoz szükséges adatait a hivatalos szervek által kiállított okiratok alapján rögzíteni.

2.6 Az üzleti kapcsolatra vonatkozó és ahhoz kapcsolódó legfontosabb adatok rögzítése  
A Zrt. az Ügyféllel történő kapcsolattartás és a különböző szolgáltatások magasabb színvonalon történő nyújtása érdekében a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabályban előírt ügyféladatokon túl az egyedi szerződésekben jogosult további azonosító adatok megadását kérni az Ügyféltől, illetve azok igazolására felhívni az Ügyfelet, valamint ezen adatok bármelyikét rögzíteni.

Amennyiben az Ügyfél e kötelezettségének a Zrt. által meghatározott módon és határidőben nem tesz eleget, a Zrt. jogosult megtagadni, illetve felfüggeszteni a szolgáltatás nyújtását vagy a megbízás teljesítését.

### 2.7 Tájékoztatás az adatok változása esetén

Az Ügyfél kifejezetten tudomásul veszi, hogy köteles a szerződéses kapcsolat fennállása alatt az azonosítás során megadott adatokban, illetve a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásról a tudomásszerzéstől számított öt munkanapon belül a Zrt.-t írásban értesíteni.

## LOMBARD ZALA ZRT.

Amennyiben az Ügyfél adataiban változás következik be és azt az Ügyfél az előzőekben leírtak szerint nem közli a Zrt.-vel, úgy a Zrt. az Ügyfél személyes megjelenésekor az adatokban való változást rögzíteni köteles.

A Zrt. jogosult az Ügyfél által hozzá bejelentett képviselőket, illetve azok aláírás címpéldányait mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog, illetve rendelkezési jog visszavonásáról szóló hiteles, írásos értesítés az Ügyféltől a Zrt.-hez nem érkezik meg, illetve amíg az Ügyfél a képviseletben történt változást feltüntető, hatályos, 30 napnál nem régebbi eredeti cégkivonatot, továbbá az új képviselő eredeti aláírási címpéldányát a Zrt.-hez nem nyújtja be.

A képviselők személyében történt változások késedelmes vagy nem megfelelő módon történő bejelentéséből származó esetleges károkért a Zrt-t felelősség nem terheli.

2.8 A Zrt. jogosult a rendelkezésére álló aláírás-minta (pl. aláírási címpéldány, személyi azonosító igazolványban tett aláírás stb.) alapján a hozzá benyújtott okmányokon szereplő aláírások valódiságát vizsgálni, de nem felel az elvárható gondosság mellett sem felismerhető hamis, vagy hamisított aláírások következményeiért.

A Zrt. az általa vizsgált iratok, az azon lévő aláírások valódiságáért felelősséget nem vállal, vizsgálata arra terjed ki, hogy az okiratok külső megjelenésükben megfelelnek-e a jogszabály szerinti okirati kellékeknek, illetve az aláírások az általános gyakorlat szerint külső megjelenésükben megegyeznek-e a Zrt.-hez benyújtott okiratokon lévő aláírásokkal.

Amennyiben az Ügyfél képviseletében eljáró személy képviseleti jogosultsága bármely okból nem egyértelműen tisztázott, a Zrt. az Ügyfél megbízását nem teljesíti, illetve ideiglenesen felfüggeszti a szolgáltatás nyújtását. Az ebből eredő károkért a Zrt. nem vállal felelősséget.

2.9 Amennyiben az Ügyfél a jogügyletekkel kapcsolatban nem személyesen jár el, vagy jogi személyek esetén nem a törvényes képviselő, úgy az eljáró személynek képviseleti jogosultságát közokirattal, teljes bizonyító erejű magánokirattal, vagy ügyvédi meghatalmazással kell igazolnia. A Zrt. az Ügyfél képviseletében eljáró személy képviseleti jogosultságát mindaddig érvényesnek tekinti, míg annak visszavonásáról szóló írásbeli értesítés hozzá az Ügyféltől nem érkezik.

### 3. EGYÜTTMŰKÖDÉS

3.1. A Zrt. és az Ügyfél üzleti kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni. Ennek keretében az adott jogügylet szempontjából jelentős tényekről, illetve az azokban bekövetkező változásokról haladéktalanul kötelesek egymást értesíteni. Jelentős ténynek tekinti a Zrt. különösen az Ügyfél személyét, jogi helyzetét érintő változásokat, székhelyének, értesítési címének változását, a jegyzett tőke mértékének változását, végrehajtási, felszámolási eljárás megindítását, összeolvadást, átalakulást, a tulajdonosi szerkezetben legalább 10 %-ot elérő változást, a vezető tisztségviselők változását és a bejelentett képviselő személyének változását.

## LOMBARD ZALA ZRT.

Az itt meghatározott bármely bejelentési kötelezettség elmulasztása a szerződéses jogviszony azonnali hatályú felmondására adhat okot, az esetlegesen ebből eredő kár a mulasztó felet terheli.

3.2. Az egymáshoz intézett, az ügylettel összefüggő kérdésekre – ha az ügy jellegéből vagy a rendelkezésre álló iratokból kitűnően más nem következik – a lehető legrövidebb időn belül válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.

3.3. Az Ügyfél köteles 15 naptári napon belül írásban értesíteni a Zrt-t, ha nem érkezett meg időben valamely általa a Zrt-től várt értesítés. Az Ügyfél szintén köteles 15 naptári napon belül írásban értesíteni a Zrt-t, amennyiben a részére kézbesített dokumentum nyilvánvalóan eltér az általa megkötött szerződésben foglaltaktól. E kötelezettségek elmulasztásának következményei az Ügyfélt terhelik.

3.4. A Zrt. jogosult úgy tekinteni, hogy az Ügyfél tudomásul vette és elfogadta az értesítésben foglaltakat, ha arra a kézhezvételtől számított 15 naptári napon belül nem érkezett írásos észrevétel vagy kifogás.

3.5. Az Ügyfél köteles megadni minden, a közöttük létrejövő jogügylettel összefüggő adatot és felvilágosítást, amelyet a Zrt. döntéséhez, a jogügylet vagy az Ügyfél megítéléséhez szükségesnek tart, így különösen köteles a Zrt. rendelkezésére bocsátani éves beszámolóját és lehetővé tenni, hogy üzleti könyveit és egyéb okmányait, természetes személyek esetében az Ügyfél azonosításhoz szükséges adatokat a Zrt. megvizsgálhassa és leellenőrizhesse.

## 4. SZERZŐDÉSES JOGVISZONY LÉTESÍTÉSE ÉS MEGSZÚNÉSE

4.1 A Zrt. saját belátása szerint, üzleti és piaci érdekeinek mérlegelése alapján létesít bárkivel szerződéses jogviszonyt. A szerződéses jogviszony létesítésének alapfeltétele, hogy a potenciális Ügyfelet és az általa ajánlott jogügyletet a Zrt. megfelelően megvizsgálja. A vizsgálathoz kért információk, személyes tárgyalások, esetlegesen megküldött irat-tervezetek, vagy iratminták nem jelentik a Zrt. szerződéskötési kötelezettségét és nem merítik ki a ráutaló magatartás fogalmát. A Zrt. a potenciális ügyletet saját minősítési rendszere alapján vizsgálja. A minősítési rendszert a Zrt. Ügyfél- és partnerminősítési szabályzata és Fedezetértékelési szabályzata alkotja, melyről az üzleti Ügyfeleket nem köteles tájékoztatni. A Zrt-t tevékenységi körében nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

A Zrt. üzleti Ügyféleitől legalább negyedévente pénzügyi, számviteli és egyéb információkat kérhet, ezzel egyidejűleg felülvizsgálatra kerülnek a hatályban lévő szerződéses kapcsolatok. Az információ adás részleges megtagadása, vagy nem teljesítése a szerződéses kapcsolat felmondásának kezdeményezését vonhatja maga után.

4.2 A Zrt. által kötött szerződések érvényességéhez minden esetben azok írásba foglalása és felek általi aláírása szükséges.



## LOMBARD ZALA ZRT.

4.3 A szerződésnek egyértelműen tartalmaznia kell az ügylet tárgyát, a teljesítés feltételeit és a teljesítéshez szükséges adatokat, iratokat, vagy azok egyértelmű meghatározását.

4.4 A Zrt. a szerződés pénzügyi teljesítéséről az adott szerződésben meghatározott módon értesíti Ügyfeleit.

4.5 A Zrt. az általa megkötött szerződésből fakadó követeléseit jogosult harmadik félre engedményezni vagy átruházni az Ügyfél külön hozzájárulása nélkül is.

4.6 A Zrt. a Hpt. alapján csatlakozott a Központi Hitelinformációs Rendszerhez (a továbbiakban: KHR). A Zrt. KHR részére történő adatkezelése, adatszolgáltatása, adattovábbítása – lévén jogszabályi kötelezettsége – nem jelenti sem a személyes adatoknak, sem a banktitoknak a sérelmét, ahhoz az Ügyfél a szerződés aláírásával teljes és visszavonhatatlan hozzájárulását adja.

4.7 Zrt.-nek a szerződés azonnali hatályú felmondására a kölcsönszerződésben és a vonatkozó jogszabályokban foglalt esetekben nyílik lehetősége.

### 5. A TELJESÍTÉS HELYE, IDEJE

5.1. A teljesítés helye a Zrt. és az Ügyfél kapcsolatában a Zrt. központi telephelye, illetve az a hely, amelyet a teljesítés alapjául szolgáló szerződésben akként megjelölt.

5.2. A Zrt. javára történő bármely fizetés teljesítésének időpontja az a nap, amelyen a fizetés összegét a Zrt. által megadott bankszámlán jóváírják. Általános teljesítési módnak a bankszámlára történő utalás tekinthető.

5.3. Az Ügyfél javára történő bármely fizetés teljesítésének időpontja az a nap, amelyen az összeget az Ügyfél fizetési számláján jóváírták. Az Ügyfél javára történt fizetés összegét a Zrt. köteles az Ügyfél által megadott bankszámlára átutalni.

5.4. A Zrt. számlájára teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor Zrt. fizetési számláján jóváírásra került.

5.5. Ha az Ügyfél részére előírt fizetési teljesítés határnapja munkaszüneti napra esik – és jogszabály vagy a szerződés másként nem rendelkezik – a késedelemmentes teljesítés utolsó napja az azt követő első munkanap. A bankszünnap a fizetési határidő számítása szempontjából munkaszüneti napnak tekintendő.

5.6. A Zrt. és az Ügyfél egymással szembeni fizetési kötelezettségének teljesítésével kapcsolatos minden felmerülő költség azt terheli, akit a fizetési kötelezettség terheli. Az Ügyfél részéről történt készpénzes teljesítés esetén a Zrt. az ezzel kapcsolatban felmerült költségeket jogosult az Ügyfélre továbbhárítani.

## 6. ÉRTESÍTÉSEK, KAPCSOLATTARTÁS

6.1. A Zrt. az Ügyfélfogadási időpontjait az Ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében (Iroda) jól látható helyen feltünteti.

6.2 A Zrt. az Ügyfél részére szóló értesítéseket, nyilatkozatokat, ajánlatokat és okmányokat (a továbbiakban együtt: iratok) arra a címre küldi meg, amelyet az Ügyfél megadott részére. A Zrt. nem felel azért, ha a megadott név, cím pontatlansága, változása miatt vagy más, a Zrt.-n kívül álló okból a kézbesítés elhúzódik, vagy eredménytelen.

6.3 Az Ügyfél a Zrt. részére szóló küldeményeket a Zrt. székhelyére köteles megküldeni. A Zrt.-hez érkezett küldemények érkezési ideje: ajánlott, tértivevényes küldemény esetén a kézbesítés napja, egyéb postai küldemények esetén az átvétel napja, amelyet a Zrt. nyilvántartása igazol. E-mailen történő iratküldés esetén: azonnal, ha az Ügyfél igazolja, hogy a rendszer a küldést nem utasította el. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatt téves postázásból eredő károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik. Az Ügyfél köteles bejelenteni címének megváltozását. Az ennek elmulasztásából eredő kár az Ügyfelet terheli.

6.4 A Zrt. és Ügyfele egymástól rendelkezéseket, értesítéseket postai úton és e-mail útján, illetve Hirdetmény formájában fogadnak el.

Telefonos kapcsolattartás esetén a Zrt. az esetleges tévedések, félreértések tisztázása végett, illetve a bíróság vagy más hatóság előtti eljárásban bizonyítékként való felhasználás céljából jogosult az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetéseket hangszalagra rögzíteni. Ha az Ügyfél írásban kifejezetten megtagadja a hangfelvétel készítéshez való hozzájárulását, a Zrt. az Ügyféltől - minden esetleges korábbi eltérő megállapodás ellenére – kizárólag írásban fogad el rendelkezést.

6.5 A Zrt. és az Ügyfél közötti kapcsolattartás nyelve a magyar.

6.6 A Zrt. az Ügyfele részére szóló bármely iratot kézbesítettnek tekinti az alábbiak szerint:

- postai úton ajánlott, vagy tértivevényes feladással továbbított küldeményeket a Zrt. kézbesítettnek tekinti:
  1. a tényleges **kézbesítés napján** abban az esetben, ha a kézbesítés ténylegesen megtörtént (igazoló szelvény visszakerült),
  2. a **kézbesítés megkísérlésének napján** abban az esetben,
    - ha az Ügyfél az átvételt megtagadta (postai jelzése: **átvételt megtagadta**),
    - ha az Ügyfél a címéről elköltözött (postai jelzése: **elköltözött**) és ennek tényét, az új címének megjelölésével egyidejűleg a Zrt.-nek legkésőbb a küldemény postára adásának dátumáig írásban nem jelezte, vagy amennyiben a cím a küldemény feladásának napján cégnyilvántartásba bejegyzett székhelye volt,

## LOMBARD ZALA ZRT.

- ha a küldemény címezése vagy címe nem megfelelő, vagy a cím nem létező, továbbá ha a címhely azonosításra nem alkalmas, vagy az nem egyértelmű (postai jelzése: **cím nem beazonosítható**) és ez a cím az Ügyfél – küldemény feladásának napján cégnyilvántartásba – bejegyzett székhelye,
  - ha az Ügyfél a címen nem egyértelműen azonosítható, vagy nem ismert (postai jelzése: **címzett ismeretlen**) és ez a cím az Ügyfél – küldemény feladásának napján – cégnyilvántartásba bejegyzett székhelye,
  - ha a levélszekrénybe történő elhelyezéssel vagy személyes átadással történő kézbesítés vagy az értesítő hátrahagyása nem lehetséges (postai jelzése: **kézbesítés akadályozott**), és a cím az Ügyfél – küldemény feladásának napján – cégnyilvántartásba bejegyzett székhelye,
  - ha a kézbesítő **egyéb** olyan kézbesíthetlenségi okot jelöl meg, melyből megállapítható, hogy az ok előidézésével az Ügyfélnek a kézbesítés sikertelenségéhez érdeke fűződött,
3. a **postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon**, ha az Ügyfél vagy egyéb jogosult átvevő a kézbesítésről szóló értesítésben megjelölt határidő lejártáig a rendelkezésére tartott küldeményért nem jelentkezett (postai jelzése: **nem kereste**).

## 7. TITOKTARTÁS, ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

7.1 A Zrt. az Ügyféllel létesített üzleti kapcsolatával összefüggően az Ügyfél gazdálkodásával, vagyoni helyzetével, személyi körülményeivel, üzleti tevékenységével, tulajdonosi, üzleti kapcsolataival vagy a Zrt.-vel kötött szerződéseivel kapcsolatosan tudomására jutott adatokat köteles banktitokként kezelni, a vonatkozó rendelkezések megtartásával. Titoktartási kötelezettsége kiterjed az üzleti kapcsolatok megszűnését követő időszakokra is, időbeni korlátozás nélkül. A Zrt. harmadik személy részére kizárólag az Ügyfél írásos rendelkezése alapján ad információt.

### 7.2 Személyes adatok kezelése

7.2.1. A Zrt. a természetes személy Ügyfelek, illetve az Ügyfelet képviselő természetes személyek, az Ügyfél természetes személy meghatalmazottjai, a biztosítékot nyújtó természetes személyek, továbbá a jogügyletben érintett egyéb természetes személyek (közreműködő, tanú, tolmács, fordító), valamint a szolgáltatás iránt érdeklődő személyek (továbbiakban a jelen 7. pont tekintetében együttesen: Érintett) személyes adatainak kezelése, nyilvántartása, feldolgozása és továbbítása során az információs önrendelkezési jogról és az

## LOMBARD ZALA ZRT.

információszabadságról szóló Info tv, a Hpt., 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 Európai Parlament és Tanács 2016/679 rendelete (továbbiakban: GDPR), valamint az Ügyfelek személyes adatainak védelemére vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések alapján jár el.

A Zrt. az adatbiztonsági követelmények betartása érdekében gondoskodik az Érintett személyes adatainak technikai védelméről és biztonságáról, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

7.2.2. A Zrt. személyes adatokat az Érintett (1) hozzájárulása, (2) jogszabály rendelkezése alapján, (3) szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben, továbbá (4) érdekmérlegelés alapján, érdekmérlegelés teszt lefolytatását követően kezel. A Zrt. az adatkezelés megkezdése előtt tájékoztatja az Érintettet, hogy az adatkezelés az adatkezelési jogcímek közül melyiken alapul. Az adott ügylet vonatkozásában a lehetséges adatkezelési jogalapok megjelölését és az adatok jogszerű kezelésének határidejét, valamint a személyes adatok kezelésével érintett személy jogosultságaival és kötelezettségeivel kapcsolatos rendelkezéseket a Zrt. Általános Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

A Zrt. a szerződés megkötését megelőzően és a szerződés jogviszony időtartama alatt a szerződés megkötésével, teljesítésével, végrehajtásával kapcsolatosan az Ügyfél által részére átadott és a nyilvántartásaiban kezelt személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, megfelelő adatvédelem és adatbiztonság biztosítása mellett. Az Ügyfél az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint bármikor jogosult megismerni, hogy személyével kapcsolatosan a Zrt. mely személyes adatait kezeli. Az adott ügylet vonatkozásában kezelt személyes adatok felsorolását az ügyletre vonatkozó általános szerződési feltételek, az adott szerződések, valamint a Zrt. Általános Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

7.2.3. A Zrt. az Érintettől felvett, illetve az Érintett által átadott, illetőleg bármilyen módon a Zrt. rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott - ideértve az Érintettnek a Zrt.-hez benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon, kérelmeken feltüntetett, továbbá bármely egyéb formában a Zrt. számára hozzáférhetővé tett - személyes adatait a bank- és biztosítási titokra és az adatvédelmi előírásokra vonatkozó jogszabályokkal összhangban meghatározott célokból kezeli.

7.2.4. A Zrt. az Ügyféllel kötött szerződésben foglaltak teljesítéséhez szükséges mértékben az alábbi adatkezelési célokból kezeli az Érintettek személyes adatait:

- a) a Zrt. és Ügyfél között létrejött szerződés teljesítése, végrehajtása, a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása, a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése, a szerződéssel és egyéb szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az Ügyféllel;

## LOMBARD ZALA ZRT.

- b) az Érintett jogszerű azonosítása, személyazonosságának, azonosító adatainak, okmányainak lekérdezése és ellenőrzése központi vagy más nyilvános és hiteles nyilvántartásokból, továbbá az Érintett egyértelmű azonosítása és a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása;
- c) minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítása — ideértve különösen az ügyfélszolgálat elősegítő informatikai rendszerek működtetését és kapcsolattartást is;
- d) Ügyfél-, ügylet- és hitelképesség minősítés, folyósítási feltételek ellenőrzése, hitelmonitoring, kockázatkezelés (elemzés, kockázatmérés-értékelés és értékelés);
- e) statisztikai elemzés és/vagy adatszolgáltatás;
- f) panaszkezelés és vitarendezés, és hatósági megkeresések teljesítése; ügyfélkapcsolat-kezelés és kapcsolattartás;
- g) Zrt. által nyújtott vagy általa közvetített szolgáltatások teljesítése érdekében létrejött szerződésen és jogszabályon alapuló adatkezelési és adattovábbítási kötelezettségek teljesítése az alábbi eljárásokhoz kapcsolódóan — ideértve
  - pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása érdekében lefolytatott ügyfél-átvilágítás,
  - a Zrt-t az Ügyfél vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése,
  - a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos adatkezelés, adatfeldolgozás és adattovábbítás,
  - Zrt. és Ügyfél között létrejött szerződésben, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó dokumentációban, a szerződés teljesítéséhez szükséges lépések megtételéhez szükséges, konkrétan meghatározott harmadik személy (pl. biztosító, viszontbiztosító, biztosítási szolgáltatás nyújtásában közreműködő) részére történő adattovábbítás
  - hatósági adatszolgáltatás (rendőrségi, bírósági, felügyeleti, versenyhatósági, adatvédelmi hatósági, nemzetbiztonsági megkeresések) teljesítése;
- h) a Zrt. által megbízott, kiszervezett tevékenységet végző személyek számára történő adattovábbítás,
- i) a Zrt. pénzügyi- és biztosításközvetítői tevékenysége keretén belüli tevékenysége és a létrejött szerződések teljesítése érdekében történő adatkezelés és adattovábbítás;
- j) személy-, vagyon- és titokvédelem.

A Zrt. és Ügyfél közötti szerződéshez kapcsolódó, egyéb adatkezelési célokat a vonatkozó általános szerződési feltételek, az adott szerződések, illetve a Zrt. Általános Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazzák.

A kiszervezett tevékenységeket az Üzletszabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

7.2.5. A Zrt. jogosult, a szerződésekben foglalt szolgáltatások nyújtása, a vállalt kötelezettségek ellenőrzése, illetve a Zrt. vállalásainak teljesítése céljából, a személyes adatok kezelésére és a pénzügyi szolgáltatás nyújtásához szükséges, illetve a kockázati tényezőkre vonatkozó tájékoztatást és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat — akár elektronikus úton vagy telefonon — az

## LOMBARD ZALA ZRT.

Érintettől bekérni, és azok hitelességét és tartalmát a kiállító személynél, szervezetnél, munkáltatónál, hatóságnál, bíróságnál, vagy más módon ellenőrizni.

7.2.6. A Zrt. az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban tájékoztatja az Ügyfeleit és az egyéb, adatkezeléssel érintett személyeket az őket megillető adatvédelmi jogokról, a róluk kezelt adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, harmadik személy adatfeldolgozó igénybevétele esetén az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az Ügyfél személyes adatainak továbbítása esetén ezen adattovábbítás jogalapjáról és céljáról.

7.2.7. A Zrt. jogosult az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzésére adatfeldolgozót (például: kiszervezett tevékenységet végző, követelés érvényesítésével megbízott, pénzügyi közvetítő stb.) megbízni és ennek keretében személyes adatot az adatfeldolgozást végző szolgáltató részére átadni, illetve ezen szolgáltatótól átvenni. A Zrt., mint adatkezelő felel az adatfeldolgozó számára adott adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért.

A Zrt. ezenkívül jogosult más adatkezelőkkel együttesen ún. társ-adatkezelés keretében adatkezelési tevékenységeket végezni és az Érintett adatait kezelni. Az adatfeldolgozásra és a társ-adatkezelésre a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokban és a Zrt. Általános Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak irányadók.

7.2.8. A Zrt. az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetésről készült hangfelvételt jogosult és az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározottak szerint köteles rögzíteni és panaszkezelési, elszámolási és biztonsági célból 5 (öt) évig tárolni, illetve szükség esetén bizonyítékként felhasználni. Az Ügyfél kérésére a Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel alapján készített jegyzőkönyvet vagy — az Ügyfél kérésének megfelelően — a beszélgetésről készült hangfelvételt elektronikus hordozón.

A Zrt. Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetésről készült hangfelvételre vonatkozó szabályokat az Általános Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### 7.3. Központi Hitelinformációs Rendszer

7.3.1. Ügyfél tudomásul veszi, hogy nem jelenti a banktitok sérelmét, ha a Zrt (vagy referenciaadat-szolgáltató) az Ügyfél (vagy nyilvántartott) személyi-, cég-, hitel- és egyéb, az igénybevett pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban rendelkezésére álló azon adatait, amelyeket a központi hitelinformációs rendszert kezelő pénzügyi vállalkozás (a Továbbiakban: BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság, a továbbiakban: BISZ) a KHR tv. alapján kezelhet (ún. referencia adat), a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) részére, a hitelképesség megalapozottabb megítélése, valamint a felelős hitelezés feltételei teljesítésének és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítására az adósok és a referenciaadat-szolgáltatók — többek között a pénzügyi intézmények — biztonságának érdekében, a KHR tv-ben előírt kötelezettségei teljesítésének érdekében átadja.

## LOMBARD ZALA ZRT.

Az átadott adatok kizárólag a KHR tv-ben meghatározott célra, pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megalapozó döntés meghozatalához vagy a vállalkozás által bármely referencia adatszolgáltatónál kezdeményezhető tájékoztatás megadásának céljára használhatóak fel.

### 7.3.2. Adatátadás természetes személyek esetén

#### 7.3.2.1. Adatszolgáltatás szerződéskötésről

- A Zrt. hitel- és pénzkölcsön- és egyéb szerződés (továbbiakban adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés) megkötését követően haladéktalanul átadja a BISZ részére az alábbi referenciaadatokat:
- azonosító adatokat: név, születési név, születési idő, hely, anyja születési neve, személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma, lakcím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím;
- az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződéses adatokat: a szerződés típusa és azonosítója (száma); a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja; ügyféli minőség (adós, adóstárs); a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme.

#### 7.3.2.2. Adatszolgáltatás valótlan adatközlésről

A Zrt. a BISZ-nek átadja ezen kívül azon természetes személy referencia adatait is (azonosító adatai, valamint a következő szerződési adatok: igénylés elutasításának időpontja, indoka, okirati bizonyítékok, jogerős bírósági határozat száma, az eljáró bíróság megnevezése, a határozat rendelkező részének tartalma), aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés kezdeményezése során valótlan adatot közölt, és ez okirattal bizonyítható, illetve hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a 2013. június 30-ig hatályban volt, Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény 274-277. §-ában vagy a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 342., 343., 345. és 346. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapította meg.

#### 7.3.2.3. Adatszolgáltatás lejárt és meg nem fizetett tartozásról

A Zrt. a BISZ részére átadja annak a természetes személy Ügyfélnek a referencia adatait is (azonosító adatait, valamint szerződési adatait : szerződés típusa és azonosítója /száma/, szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, ügyféli minőség /adós, adóstárs/, a szerződés összege a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, a fizetési késedelem kezdete, lejárt és meg nem fizetett tartozás összege, lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének módja és időpontja, a

## LOMBARD ZALA ZRT.

követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés, előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege és pénzneme), aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és a meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késelemben és ezen időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbérösszeget és ezen minimálbérösszeget meghaladó késelelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt.

Az adatátadás tervezett végrehajtását 30 nappal megelőzően a Zrt. írásban tájékoztatja az érintettet arról, hogy referencia adatai bekerülnek a KHR-be, ha nem tesz eleget a szerződésben foglalt kövezettségének.

A Zrt-vel szemben fennálló több jogviszony egyidejű fennállása esetén előzőekben meghatározott szerződésszegést a Zrt. jogviszonyonként külön-külön veszi figyelembe.

### 7.3.3. Adatátadás vállalkozások esetén

#### 7.3.3.1. Adatszolgáltatás szerződéskötésről

A Zrt. a BISZ részére átadja vállalkozói Ügyfelei hitel- és pénzkölcsön-, valamint pénzügyi lízing-, illetve kezesség és bankgarancia- és egyéb szerződés (továbbiakban adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés) megkötésével kapcsolatos azonosító adatait (cégnév, név, székhely, cégjegyzék szám, egyéni vállalkozói nyilvántartási szám, adószám) valamint a szerződési adatait (szerződés típusa és azonosítója /száma/, megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, a szerződés megszűnésének módja, a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme).

#### 7.3.3.2. Adatszolgáltatás 30 napon túli tartozásról

A BISZ részére a Zrt. átadja továbbá annak az Ügyfelének az alábbi referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozása több mint harminc napon keresztül fennállt (azonosító adatok: cégnév, név, székhely, cégjegyzékszám, egyéni vállalkozói igazolvány szám, adószám; az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai: a szerződés típusa és azonosítója /száma/; a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja; a szerződés megszűnésének módja; a szerződés összege, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja; a késelelem bekövetkezésének időpontja; a késelelem bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege; a lejárt és meg nem fizetett tartozás esedékességének időpontja és összege; a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének időpontja és módja; a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő



## LOMBARD ZALA ZRT.

átruházására, perre utaló megjegyzés; előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, valamint pénzneme; fennálló tőketartozás összege és pénzneme.)

### 7.3.3.3. Ügyfélvédelem

Természetes személy Ügyfelének a 7.3.2.1. pont szerinti referencia adatok átadását megelőzően írásban nyilatkoznia szükséges a Zrt. részére, hogy hozzájárul-e a KHR-ben kezelt adatainak a KHR-ből történő más referenciaadat-szolgáltató általi átvételéhez. Ezt a hozzájárulását — az adatok KHR-ben történő nyilvántartásának időtartama alatt — bármikor megadhatja. Ha nem járul hozzá adatai KHR-ből történő átvételéhez, úgy a KHR a fenti referencia-adatokon kívül a hozzájárulás megtagadásával kapcsolatos adatokat tartalmazza, így a nyilatkozat keltét (hely, dátum), referenciaadat-szolgáltató azonosító adatait, az Ügyfél azonosító adatait és a hozzájárulás megtagadására utaló megjegyzést. Az írásbeli nyilatkozat vonatkozik valamennyi adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésre. Amennyiben az Ügyfél az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződéseivel kapcsolatban az írásbeli nyilatkozata tartalmán a későbbiekben változtat, és írásbeli hozzájárulását visszavonja vagy megadja, úgy minden esetben a legkésőbb keletkezett írásbeli nyilatkozata lesz irányadó minden adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére.

A 7.3.2.2. és 7.3.2.3. pontokban meghatározott esetekben a referencia adatszolgáltató által kezelt adatok más referencia-adatszolgáltató általi átvételéhez természetes személy Ügyfele hozzájárulása nem szükséges.

A Zrt. a KHR tv-ben foglalt feltételek fennállása esetén 5 munkanapon belül köteles az általa kezelt referencia adatokat a BISZ felé írásban átadni.

### 7.3.4. A Zrt. referenciaadat átadásának időpontja:

- a) a 7.3.2.1 és 7.3.3.1. pontokban meghatározott szerződések megkötésének időpontja,
- b) a 7.3.2.3. és 7.3.3.2. pont első bekezdésében meghatározott adatszolgáltatásra okot adó időtartam letelte,
- c) a 7.3.2.2. pontban meghatározott esetben az okirati bizonyíték rendelkezésre állásának időpontja,
- d) a 7.3.2.2. meghatározott esetekben a jogerős bírósági határozat tartalmáról való tudomásszerzés időpontja.

A Zrt. a már átadott referencia adatok módosulása esetén a módosult adatot a módosulásról való tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül írásban adja át a BISZ részére.

## LOMBARD ZALA ZRT.

A Zrt. a tárgyhót követő ötödik munkanapig adja át a BISZ részére a fennálló tőketartozás összegére és pénznemére, a szerződéses összeg törlesztő részletének összegére és devizanemére vonatkozó referencia adatot.

Amennyiben a nyilvántartott természetes személy az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés hatálya alatt előtörlesztést teljesít, a Zrt. az előtörlesztést követő öt munkanapon belül átadja a BISZ részére a következő adatokat:

- az előtörlesztés ténye, ideje,
- az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, valamint pénzneme.

A Zrt. köteles a nyilvántartott személyt az adatátadást követő 5 munkanapon belül — a fennálló tőketartozás összegére, valamint a szerződéses összeg törlesztő részletének összegére és devizanemére vonatkozó havi rendszeres adatátadás kivételével — írásban tájékoztatni az adatátadás megtörténtéről.

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

A KHR-ben nyilvántartott saját adatait, valamint az arról szóló információt, hogy ki, mikor és milyen jogcímen férhetett hozzá ezen adatokhoz, a nyilvántartott személy korlátozás nélkül megismerheti, ezért költségtérítés és egyéb díj nem számolható fel.

A Zrt. a tájékoztatás iránti kérelmet a BISZ-nek haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül továbbítja, amely 3 napon belül a kért adatokat zárt módon, kézbesítési bizonylattal feladott irat formájában a Zrt.-nek megküldi, amely azt a kézhezvételt követően haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül ugyancsak zárt módon, kézbesítési bizonylattal feladott irat formájában eljuttatja a kérelmezőnek.

A BISZ a tájékoztatási kötelezettségét — ha ezt az Ügyfél külön kéri — elektronikus adatközlés útján is teljesítheti.

7.3.5. A nyilvántartott kifogást emelhet a Zrt.-nél vagy a BISZ-nél referencia adatainak a BISZ részére történt átadása, azoknak a BISZ általi kezelése ellen és kérheti a referencia adat helyesbítését, illetve törlését.

A kifogás, annak Zrt. által történő kézhezvételét követő 5 munkanapon belül kivizsgálásra kerül és ennek eredményéről a Zrt. a nyilvántartottat írásban, kézbesítési bizonylattal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatja.

Ha a Zrt. a kifogásnak helyt ad, köteles a helyesbített, vagy törlendő referencia adatot - a nyilvántartott egyidejű értesítése mellett - a BISZ részére haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül átadni, amely a változtatást 2 munkanapon belül köteles átvezetni.

A BISZ a helyesbítésről vagy törlésről haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül köteles értesíteni valamennyi olyan referenciaadat-szolgáltatót,

## LOMBARD ZALA ZRT.

amelynek a nyilvántartott személyről a helyesbítést vagy törlést megelőzően referencia adatot továbbított.

A nyilvántartott, a kifogása tárgyában kapott tájékoztató kézhezvételét követő 30 napon belül, vagy, ha a Zrt., illetőleg a BISZ a tájékoztatási kötelezettségének a megállapított határidőn belül nem tesz eleget, akkor a tájékoztatási kötelezettségre megállapított határidő leteltét követő 30 napon belül keresetet indíthat a nyilvántartott lakóhelye szerinti illetékes járásbíróságnál a Zrt. és a BISZ ellen a nyilvántartott referencia adatainak átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából, avagy a tájékoztatási kötelezettség elmulasztása miatt.

A BISZ a per megindítását az eljárás jogerős befejezéséig a vitatott referencia adattal együtt köteles nyilvántartani.

7.3.6. A BISZ a referencia adatokat az alábbiakban részletezett időponttól, a meghatározott kivételekkel 5 évig kezeli.

Az 5. év eltelte után, illetve a természetes személy esetében a szerződéses jogviszony megszűnését követő további adatkezeléshez való 7.3.7.. pont szerinti további adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonása esetén, azokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli.

Az adatkezelésre meghatározott határidő számításának kezdete:

- a 7.3.2.3. és 7.3.3.2. pontban meghatározott esetben, ha a tartozás nem szűnt meg, a fentiek szerinti adatátadás időpontjától számított ötödik év vége;
- a vállalkozásnak a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződése megszűnésének időpontja.

A BISZ haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli a referencia adatot, ha a referenciaadat-szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha a tudomására jut, hogy a referencia adat jogellenesen került a KHR-be.

A BISZ az adatszolgáltatással kapcsolatos szerződésből eredő késedelmes tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított egy év elteltével haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli a 7.3.2.3. és 7.3.3.2. pontjában meghatározott referencia adatot.

7.3.7. A BISZ a természetes személy nyilvántartott referencia adatait a szerződéses jogviszony megszűnését követően - az alábbi kivétellel - egy munkanapon belül véglegesen és vissza nem állítható módon törli.

A nyilvántartott természetes személy a szerződés megkötésekor vagy a szerződés fennállása során - a Zrt. útján - írásban kérheti a BISZ-től, hogy adatait a pénzügyi vállalkozás a szerződéses jogviszony megszűnését követő legfeljebb öt évig kezelje. A jogviszony megszűnését követő adatkezeléshez való hozzájárulás a szerződéses jogviszony megszűnéséig a Zrt. útján, azt követően a BISZ-nél közvetlenül, írásban bármikor visszavonható.

## 8. FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK, PANASZKEZELÉS

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

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

8.3 A Zrt.-től, mint pénzügyi vállalkozástól elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a képviseleti jogosultság, vagy a meghatalmazás igazolására bemutatott okmányokat. Ezek valóságáért, illetőleg hamis, vagy hamisított voltának gondos vizsgálata melletti fel nem ismerhetőségéért nem vállal felelőséget.

8.4 Az Ügyfél a Szerződés teljesítése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

8.5 A Zrt. pénzügyi szolgáltató tevékenysége során a pénzügyi vállalkozástól elvárható gondossággal és körültekintéssel, az Ügyfél érdekeinek figyelembevételével köteles eljárni, a Hitelezésekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény és más, a pénzügyi intézményekre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően.

8.6 A Zrt. megtéríti az Ügyfélnek mindazt, az Ügyfél által bizonyított közvetlen anyagi kárt, amelyet súlyos gondatlanságával az Ügyfélnek okozott. Az Ügyfél haladéktalanul köteles a kárenyhítés érdekében eljárni, illetve az őt ért kárról és az enyhítése érdekében tett lépéseiről a Zrt-t értesíteni. Az Ügyfél köteles bekövetkezett kárát a Zrt.-nek bizonyítani.

8.7 A Zrt. nem felel az olyan károkért, amelyek a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Ide tartozik különösen: vis maior (például földrengés, árvíz, szélvihar, felhőszakadás stb.), harmadik személy elháríthatatlan cselekménye, más elháríthatatlan külső erő, hatósági rendelkezés, illetve bármely olyan esemény, amely a Polgári Törvénykönyv alapján a teljesítés – a félnek fel nem róható okból történő – lehetetlenné válását eredményezi.

8.8 Nem felel a Zrt. a működésének megzavarásából eredő kárért, ideértve a karban- és fenntartásával kapcsolatos korlátozott működést, valamint, ha a Zrt. jelentős ok miatt, meghatározott napon vagy ideig beszünteti vagy korlátozza működését.

8.9 Nem felel a Zrt. az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha az eljárást az Ügyfél felróható magatartása akadályozza.

8.10 A Zrt. nem felel azért a kárért, ami abból keletkezik, hogy az Ügyfél megtéveszti vagy tévedésben tartja jogi státusza és cselekvőképessége tekintetében, avagy nem

## LOMBARD ZALA ZRT.

tájékoztatja kellő időben, írásban, a cselekvőképességében időközben beállott változásokról.

8.11 A Zrt. - a jogszabályban meghatározott eseteken kívül - nem felel az Ügyfél szerződésszegéséért, illetve harmadik személy által az Ügyfélnek okozott kárért.

8.12 Az Ügyfél panaszát több módon juttathatja el a Zrt.-hez:

- személyesen a Zrt. irodájában (8360 Keszthely, Pethő u .6.),
- telefonon +36-83/777-105
- írásban a cég központi irodájának címezve,
- e-mailen a Zrt. e-mail címére küldve: [info@lombardzalazrt.hu](mailto:info@lombardzalazrt.hu),

8.13 A Zrt. Panaszkezelési Szabályzattal rendelkezik, amely valamennyi irodában valamint a Zrt. honlapján is megtalálható.

### 9. JOGVITÁK

9.1 A Felek a Szerződéssel kapcsolatban esetlegesen felmerülő vitás kérdéseiket megkísérlik peren kívül, tárgyalásos úton rendezni. A Zrt. az Ügyfél által írásban benyújtott panaszra vagy igényre 30 napon belül írásban válaszol.

9.2 Bármely vita eldöntésére, amely a Szerződéssel, annak megszegésével, érvényességével, értelmezésével vagy megszűnésével kapcsolatban keletkezik, a Felek rögzítik, hogy jogviszonyuk vonatkozásában és azt meghaladóan származó perekre kikötik a Keszthelyi Járásbíróság, illetve a Zalaegerszegi Törvényszék illetékességét.

9.3 Az Ügyfél és a Zrt. közötti jogviszonyokra - ellenkező kikötés hiányában, - a magyar anyagi és eljárási jogot kell alkalmazni.

### 10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat az egységes szerkezetbe foglalt módosítással 1/2021.09.14 sz. Igazgatósági határozattal a mai napon lép hatályba.

Kelt: Keszthely, szeptember 14.

Igazgatóság

**1. sz. melléklet – Kiszervezett tevékenységek**

**1. KHR rendszerhez történő közvetett csatlakozás**

- a) a megállapodás hivatkozási száma: BISZ11444/2020.
- b) a funkció ellátásának kezdő- és zárónapja: 2020.09.22, illetve határozatlan
- c) a kiszervezett funkció rövid ismertetése: referenciaadat szolgáltatás a KHR tv.-ben (2011. évi CXXII. tv.) foglalt adatok körében
- d) a kiszervezett funkció kategóriája: adatszolgáltatás
- f) a külső szolgáltató azonosítására szolgáló adatok: Pénzügyi Vállalkozások Országos Szervezete (3525 Miskolc, Széchenyi út 29. 2/1., cégjegyzékszám: Pk.62/632/1999/4., adószáma: 18430859-2-05)
- g) a nyújtandó szolgáltatás helyszínéül szolgáló ország, az adatok tárolásának, kezelésének és feldolgozásának helye: Magyarország
- h) a kiszervezett funkció kritikusnak vagy fontosnak minősül-e (igen/nem): fontos

**2. könyvelési és számviteli szolgáltatás**

## LOMBARD ZALA ZRT.

- a) a funkció ellátásának kezdő- és zárónapja: 2006.01.05, illetve határozatlan
- b) a kiszervezett funkció rövid ismertetése: könyvelési és számviteli szolgáltatás
- c) a kiszervezett funkció kategóriája: adminisztratív tevékenység végzése
- d) a külső szolgáltató azonosítására szolgáló adatok: Controlling Kft  
6100 Kiskunfélegyháza Fekete Pál sétány 2. tetőtér 5., cégjegyzékszám: 03-09-101188.,  
adószáma: 10701049-2-03)
- e) a nyújtandó szolgáltatás helyszínéül szolgáló ország, az adatok tárolásának,  
kezelésének és feldolgozásának helye: Magyarország
- f) a kiszervezett funkció kritikusnak vagy fontosnak minősül-e (igen/nem): fontos