

DELTA FAKTOR Pénzügyi Zrt.

KÖVETELÉSKÉZELÉSI SZABÁLYZATA

2020.

I. Bevezető rendelkezések

1. A Szabályzat célja

Jelen Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a DELTA FAKTOR Pénzügyi Zrt.. (a továbbiakban: Társaság) követeléskezelése során, a kapcsolódó jogszabályi előírások teljes körű figyelembevételével folytatott tevékenység részletes leírását tartalmazza.

A Szabályzat célja, hogy növelje a hatékonyságot és a transzparenciát a Társaság követeléskezelési folyamatában, mely az együttműködő adósok érdekeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe véve a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja.

A Társaság a követeléskezelési tevékenysége során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján – a releváns ajánlásokban foglaltakat is szem előtt tartva – végzi tevékenységét.

2. A Szabályzat törvényi háttere

A Társaság követeléskezelési tevékenysége során az alábbi törvényi rendelkezések, szabályzatok az irányadók:

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) 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 (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.)
- A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (Fmhtv.)
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnb tv.)
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (a továbbiakban: Ajánlás)
- A Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III.11.) számú ajánlása a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015 (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)
- A Társaság Adatkezelési és Adatbiztonsági szabályzata
- A Társaság Panaszkezelési Szabályzata

3. A szabályzat hatálya

3.1. Alanyi hatály: Jelen Szabályzat kiterjed a Társaságra, mint követeléskezelést végző

gazdálkodó szervezetre, valamint az Adósra.

Követeléskezelő: a Társaság, mint a követeléskezelési tevékenységet végző jogi személy.

Adós: a követeléskezelő által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje.

3.2. Tárgyi hatály: A Szabályzat tárgyi hatálya a követeléskezelési tevékenységre terjed ki.

3.3. Időbeli hatály: Jelen Szabályzat az aláírásától kezdődően hatályos.

4. A Követeléskezelés alapelvei

4.1. Tisztességes és együttműködő magatartás

A Társaság a jóhiszemű és tisztességes magatartás törvényes követelményeinek keretein belül fejti ki tevékenységét, a célhoz kötöttség, és a szükségesség elvének betartásával, továbbá az Adósokkal együttműködve jár el, melynek során kerül a megtévesztő, félrevezető kommunikációt és az agresszív magatartást.

A Társaság az Adósokkal fennálló jó kapcsolat kiépítésére törekszik, és tartózkodik minden olyan tevékenységtől, amely akár a Társaságot, akár a jogelőd társaságot rossz színben tünteti fel. A Társaság valamennyi munkavállalójának intézkedése az érvényes jogszabályok és etikai normák szigorú betartása mellett történik. Ügyfeleink törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait minden körülmények között tiszteletben tartjuk. Minden tudomásunkra jutott adatot és információt bizalmasan kezelünk, arra jogosultsággal nem rendelkező, illetéktelen harmadik személy részére nem adunk át információt, adminisztrációnkat a legnagyobb körültekintéssel végezzük. Soha nem lépünk túl a követelésbehajtás és kezelés törvényi keretein, ennek még a látszatát is kerüljük.

4.2. Szakszerű és gondos magatartás elve

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság nevében eljáró személyek az Adósokkal való kapcsolat létesítése és fenntartása során körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében, és annak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítésére szolgáló eszközöket – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett - a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat. Társaság munkája során mindig a tőle elvárható gondossággal jár el. A Társaság nem vállal felelősséget az olyan károkért, amelyek a tőle elvárható gondos eljárása ellenére, neki fel nem róható okból következtek be. A Társaság a tőle elvárható gondossággal és a természetes személyek adatainak védelmére és adatkezelésre vonatkozó GDPR, és Adatkezelési és Adatbiztonsági Szabályzatának, valamint Pmt. Szabályzatának rendelkezéseinek figyelembevételével vizsgálja az Adós személyazonosságát, a jogelődtől kapott adatok valóságáért azonban felelősséget nem vállal.

4.3. Szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság a követeléskezelési, illetve behajtási eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez, az együttműködő magatartásához szükséges. A Társaság minden esetben pontos információval látja el az Adóst tartozása aktuális összegéről, valamint megkapja a teljesítési megállapodás lehetőségére, megkötésének feltételeire vonatkozó

figyelemfelhívást, továbbá tájékoztatást kap a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság munkatársai az Adós kérésére részletes, az Adós megalapozott döntését elősegítő tájékoztatást nyújtanak a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokról és azok várható következményeiről.

A Társaság figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

4.4. Teherviselő képesség figyelembevétele

Az Adós érdekeinek előmozdítása céljából a Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor az Adós kifejezett hozzájárulása mellett figyelembe veszi az Adós teherviselő képességét. Ennek során a Társaság lehetőség szerint az Adós együttműködésével és hozzájárulásával (amennyiben van rá lehetőség) felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét. Ez esetben a Társaság – a már rendelkezésére álló jogszerűen kezelt adatokon kívül – kizárólag az Adós által önkéntesen szolgáltatott adatokat elemzi. A Társaság a rendelkezésre álló adatok elemzését követően tájékoztatja az Adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, teljesítési megállapodás esetleges lehetőségéről.

4.5. Fokozatosság elve

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, az eszközök meghatározásánál együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, az Adós teherviselő képességét és együttműködési készségét.

Amennyiben az Adós a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást kezdeményezne.

4.6. Szabályozottság elve

A Társaság a tartozás behajtására és az Adóssal történő kapcsolattartásra, az Adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárásra, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, a panaszkezelési tevékenységére, valamint a belső ellenőrzésre vonatkozó belső eljárásrendet alakított ki. A követelésbehajtási tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen Szabályzat tartalmazza.

4.7. Adatvédelmi előírások betartásának elsődlegessége

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során az Adatvédelmi és adatkezelési szabályzatban foglaltak alapján különös gondossággal betartja az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen a Hpt. 160-164.§-ban szabályozott banktitok megőrzésére vonatkozó előírásokat.

A Társaság alkalmazottai és a képviselőjében eljáró megbízottak az Adóssal való személyes egyeztetés során igazolják magukat és az Adóst is felhívják arra, hogy igazolja magát.

A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés során eljáró munkavállalói és megbízottai, a munkaszerződésben és a megbízási szerződésben foglaltak szerint, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkokat időbeli korlátozás nélkül megőrizték.

II. Értelmező rendelkezések

Adós: fizetési késedelemmel rendelkező, fogyasztónak, minősülő adós (kötelezett), adóstárs, kezes és zálogkötelezett, továbbá azon fogyasztónak minősülő személy, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott kötelezettségért kötelezhető.

Együttműködő adós: az az Adós, aki a tartozása rendezéséhez leginkább megfelelő megoldás kialakításában együttműködik a Társasággal, az ehhez indokoltan szükséges adatokat és nyilatkozatokat a Társaság által megjelölt határidőre megadja, az általa vállalt fizetési határidőn belül az esedékes összeget megfizeti a Társaságnak.

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

Kezes: az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállalt a jogosulttal szemben arra, hogy ha az Adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni.

Engedményező (Jogelő): a Társasággal lejárt követeléseinek engedményezésére engedményezési szerződést kötött természetes vagy jogi személy.

Fizetési késedelem: az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződésből származó teljesítési határidő eredménytelen eltelte, továbbá az Adós és a Társaság által kötött, a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás szerinti fizetési határidő eredménytelen eltelte.

Igazolható módon történő levéltovábbítás: a postai továbbítás bizonyítható és visszakereshető dokumentációja.

Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás: az Adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője azonosítani tudja magát. Lehetséges formái: postai levél, e-mail, telefon, személyes egyeztetés.

Követelés: az Adóssal szemben fennálló,

- a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő,
- b) követelést vásárlás keretében átvett egyéb, valamint
- c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés.

Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés: olyan követelés, mely a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerint pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből ered.

Követeléskezelés, követeléskezelési tevékenység: a Társaság által engedményezés útján megvásárolt pénzügyi vagy más szolgáltatásból származó lejárt követelések érvényesítése érdekében végzett üzletszerű tevékenység, ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények, jogszabályok által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

Követeléskezelő: a Hpt. szerinti

- a) Pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;
- b) Követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedményezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;

Követelésvásárlás: követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés megvásárlása, egyetlen követelés csomag megvásárlása, és több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követelés csomag megvásárlása útján történő – megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép.

Meghatalmazás: az a jog, amelyet a meghatalmazó a meghatalmazottnak ad, hogy egy megnevezett tevékenységben helyette hivatalosan intézkedjen és a meghatalmazó irányelveinek megfelelő döntéseket hozzon. A meghatalmazást legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Társaság csak abban az esetben ad ki harmadik fél számára információt, ha az Adóstól eredeti írásbeli meghatalmazással rendelkezik a Társaságnál történő ügyvitelre, ügykezelésre (két tanúval ellátott, kivéve ügyvédi meghatalmazás), vagy bizonyos esetekben – az erre vonatkozó írásbeli megállapodás alapján – ha a Ptk. alapján tartozás teljesítésre kerül sor harmadik személy részéről és a harmadik személy a jogi érdekét a teljesítéssel összefüggésben igazolja. Szóbeli megállapodás meghatalmazás esetében nem elfogadható.

Abban az esetben, ha az Adós cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű személy, akkor a képviselő hatósági határozattal igazolhatja jogosultságát. Kiskorú esetén bármely szülő eljárhat, amennyiben igazolja jogosultságát.

Teljesítési megállapodás: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követelés-elengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

III. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó eljárási rend

A Társaság egyik tevékenysége lejárt követelések engedményezés útján történő megvásárlása.

A Társaság az engedményezés során a mindenkor hatályos és vonatkozó jogszabályi rendelkezések, - különös tekintettel a Ptk. 6:193. – 6:201.§-a - alapján jár el.

1. Adós értesítése a követelés engedményezéséről

A Társaság az engedményezést követően haladéktalanul megvizsgálja és ellenőrzi az Engedményező által rendelkezésére bocsátott adatfájlokat, információkat, okiratokat és amennyiben szükséges, egyeztetést kezdeményez az Engedményezővel a hiányos, illetve hibás adatok pontosítása érdekében.

A Társaság, az Engedményezőtől kapott, valamint a központi nyilvántartásból lekért információkat az IT munkatársai betöltik az elektronikus nyilvántartásként működő szoftverbe.

Amennyiben a Társaság és az Engedményező úgy állapodnak meg, hogy az engedményezésről szóló értesítést a Társaság küldi meg az Ügyfél részére, akkor a Társaság vállalja, hogy a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az Ügyfél részére. Az adatok átadását követő legrövidebb határidőn belül a Társaság megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.

2. Adósokkal történő kapcsolatfelvétel módjai

2.1. Az Adósokkal történő kommunikáció során a Társaság védi az Adós banktitokhoz és személyes adataihoz fűződő jogait, ennek megfelelően alakította ki kapcsolat-felvételi formáit, amely elsősorban írásbeli tájékoztatás, az Adós kifejezett beleegyezése esetén pedig telefonos megkeresés.

A Társaság munkavállalói tartózkodnak az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek az Adósra irányuló fizikai vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg, és igyekeznek biztosítani, hogy az Adósok számára a negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. Az információk átadása során biztosítják, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az adós kötelezettségeivel és lehetőségeivel kapcsolatban. A kapcsolattartás során az adós rendelkezésére bocsátanak valamennyi olyan információt, amely elősegíti a tartozás rendezését.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy mindenkor munkavállalói a követeléskezeléssel kapcsolatos valamennyi tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen informálják az adóst, kerüljék a jogi szakkifejezések használatát, vagy pedig azokat közérthető magyarázattal lássák el. A munkavállalók figyelembe veszik az Adós méltányolható kéréseit a kapcsolattartás formájára vonatkozóan (pl.: munkaidőben a megkeresés mellőzése).

a) Írásbeli kommunikáció

2.2.A Társaság az Adós részére a Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III.11.) számú és a 2/2019. (II.13.) számú Ajánlásában foglaltaknak megfelelően - az abban rögzített tartalom szerint - figyelemmel a követeléskezelés soft, illetve hard szakaszának sajátosságaira, rendszeres, illetve eseti írásbeli tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során értesítő levelek kiküldése útján.

2.2.1. *Fizetési felszólítás:*

A Társaság a követelések kezelése során fizetési felszólítások útján értesíti Adóst a fennálló tartozásáról. A fizetési felszólítás tartalmazza többek között a követelés pontos összegét tőke, kamat, késedelmi kamat, számított késedelmi kamat, költség és egyéb díj részletezéssel.

A Társaság megkereséssel él a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKK KH) felé, az Adós érvényes lakcímének beszerzése céljából, amennyiben az írásbeli kapcsolattartáshoz nem rendelkezik érvényes címmel, vagy az elköltözött jelzéssel érkezett vissza hozzá.

2.2.2. *Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás*

A Társaság az Adós felé, - amennyiben az engedményező korábban nem értesítette az Adóst az engedményezés tényéről, valamint az engedményezett összeg teljes értékéről, engedményezési okirattal vagy mást hitelt érdemlő módon - igazolja az engedményezés megtörténtét.

A Társaság a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az Adósnak a követelés engedményezéséről az Ajánlásban meghatározott tartalommal

2.2.3. *Rendszeres tájékoztatás*

A Társaság a 2/2019. (II.13.) számú Ajánlás hatálya alá tartozó, a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente legalább egyszer teljes körű tájékoztatást küld a fennálló tartozásról 2020-tól kezdődően, amennyiben ezen ügyek nem állnak jogi eljárás alatt.

2.2.4. Tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül teljes körű tájékoztatást küld Adós részére a 2/2019. (II.13.) számú Ajánlásban meghatározottak szerint. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság fent megjelölt határidőben a jelzálogtörlesztési engedélyt is megküldi a zálogkötelezett részére.

Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a Társaság az Adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a Társaság tájékoztatja az Adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészben történő beszámításáról.

Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, és a Társaság az Adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – ha beszámítással is élt, az előző pont szerinti tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az Adós részére.

2.2.5. A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az Adós kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az Adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

2.2.6. Az Adós kérésére történő tájékoztatás

A Társaság az Adós kérésére - a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, a követelés aktuális összegéről, illetőleg a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról.

b) Telefonos megkeresés

2.3.A telefonos elérhetőség elsődlegesen az Adós által az Engedményező, vagy a Társaság részére adott kifejezett beleegyezése esetén történhet, így az csak az Adós által az Engedményező, vagy a Társaság számára rendelkezésére bocsátott adatból származhat.

A Társaság minden törvényes lehetőséget igénybe vesz annak érdekében, hogy telefonos egyeztetést kezdeményezzen az Adóssal a tartozás önkéntes, jogi eljárást megelőző megfizetése és a lehető legteljesebb körű tájékoztatás érdekében.

A Társaság fokozott figyelmet fordít a banktitokra, továbbá az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések illetőleg a hatósági előírások és állásfoglalások betartására, különös tekintettel a Társaság Adatkezelési és Adatbiztonsági Szabályzatában foglaltakra.

A Társaság a telefonos egyeztetések során az Adóst legalább három személyes adata (mint például név, születési név, anyja neve, születési hely, idő) alapján azonosítja be. Amennyiben az Adós megtagadja a beazonosítást vagy megtagadja a hangfelvétel rögzítéséhez történő hozzájárulást, a Társaság ügyintézője tájékoztatja, hogy a telefonbeszélgetés tovább nem folytatható. A

hangfelvételt a Társaság az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának megfelelően őrzi meg és tárolja. Kötelezett kérésére lehetőséget biztosít azok visszahallgatására, továbbá kérés esetén 30 napon belül, térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Általános, tájékoztató jellegű információ (pl. bankszámlaszám, amelyre átutalható a tartozás összege) a személy beazonosítása nélkül, bárki számára kiadható, azonban az adott ügyre vonatkozó konkrét ügyintézés csak akkor történhet, ha az ügyben eljáró személy igazolja jogosultságát és személyét is.

A Társaság ügyintézői a telefonos kapcsolatfelvétel során minden alkalommal azonosítják magukat, a Társaságot, illetve a jogutódlás tényét és tájékoztatják az Adóst a kapcsolatfelvétel céljáról, a követelés jogalapjáról és mértékéről, továbbá az áthidaló megoldásokról.

A releváns jogszabályoknak, ajánlásoknak megfelelően a Társaság heti legfeljebb háromszor, munkaszüneti nap kivételével hétfőtől-péntekig 8-19 óra között léphet kapcsolatba az adóssal. Ettől az időponttól a Társaság kizárólag az Adós kifejezett kérelme alapján térhet el.

A Társaság az Adóssal folytatott telefonbeszélgetést az érintett hozzájárulása alapján rögzíti, telefonos panaszkezelés esetén pedig a Hpt. 288. § megfelelően jár el. A rögzítés tényéről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatásra kerül az Adós.

c) Személyes ügyfélfogadás

2.4.A Társaság székhelyén személyes ügyfélszolgálatot biztosít azon Adósok részére, akik személyes egyeztetést kívánnak kezdeményezni. A Társaság személyes ügyfélszolgálatra a Panaszkezelési Szabályzatban és a honlapon megjelölt ügyfélfogadási időben biztosít lehetőséget. Amennyiben az Adós a személyazonosításnak nem tesz eleget, a Társaság az egyeztetést megtagadja.

d) E-mail útján történő tájékoztatás nyújtása

2.5. Az Adósnak lehetősége van arra, hogy beadványát e-mailben küldje meg a Társaság részére. Azonban a hatályos adatvédelmi és adatbiztonsági szabályoknak való megfelelés érdekében a Társaság válaszleveleit elsősorban az Adós által megadott levelezési címre továbbítja.

e) Honlapon történő tájékoztatás nyújtása

2.6. A Társaság a honlapján az MNB ajánlások szerinti további tájékoztatásokat tesz közzé az Adós teljesítésének elősegítése érdekében.

3. Áthidaló megoldások

Amennyiben az Adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Társaság részére, akkor a Társaság az együttműködő Adós részére, az önkéntes teljesítés és a jogi eljárás elkerülése érdekében egyedi áthidaló megoldásokat dolgozhat ki.

Amennyiben a Kötelezett részletfizetési kérelmében megjelöli a havonta fizetendő részlet összegét, úgy a Társaság tájékoztatja arról a Kötelezettet, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési

megállapodás általa kezdeményezett tartalommal történő megkötését. Az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára. Társaságunk az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során a fokozatosság elve szerint alkalmazza. Mindez azt jelenti, hogy amennyiben a Kötelezett Társaságunkkal együttműködik, Társaságunk a Kötelezett teherviselő képességét figyelembe véve törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára.

Ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén Társaságunk figyelembe veszi az Adós életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekszik arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást az Adós körülményeinek felmérését (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevételét, a végrehajtási eljárás következményeinek bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza. A kérelem megalapozásához figyelembe vehető életkörülményeket az Adósnak kell megjelölni és szükség szerint igazolni. A Társaság az Adós által megküldött hatóság, vagy munkáltató által kiállított igazolást (pl. jövedelem igazolást) teljeskörűen elfogadja.

Az Adósnak a követeléskezelés bármely szakaszában lehetősége van részletfizetés engedélyezése iránti kérelmet előterjesztnie. A fizetési nehézség optimális kezeléséhez szükséges annak felmérése, hogy miként változott meg az Adós anyagi helyzete, a pénzügyi helyzete. Amennyiben a teherviselő képesség megállapítására vonatkozó információk megadása során nem működik együtt, hiányos, vagy a valóságnak nem megfelelő adatokat szolgáltat az Adós, akkor Társaságunk a rendelkezésre álló információk alapján hozza meg döntését.

Társaságunk az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően, de legkésőbb a kérelem kézhezvételétől számított 21 napon belül igazolt módon tájékoztatja az Adóst a vizsgálat eredményéről, amennyiben konkrét feltételeket tartalmaz a kérelem, és amennyiben az ügyben a kérelem iktatásáig nem került kiállításra a jogi eljárást foganatosító végrehajtási lap. Amennyiben a kérelem nem tartalmaz az áthidaló megoldással kapcsolatos konkrét feltételeket vagy az ügyben már jogi eljárás van folyamatban (pl. végrehajtási lap került kiállításra), 30 napon belül kerül megválaszolásra a kérelem. Amennyiben a Társaság és az Adós között érvényesen létrejött Megállapodás hatályba lép és az Adós a Megállapodásból fakadó bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, illetve fizetési kötelezettségének maradéktalanul nem tesz eleget, abban az esetben a Megállapodásban biztosított kedvezmény hatályát veszti, amelynek következtében a Megállapodás alapján fennálló valamennyi követelés egy összegben esedékessé válik és Társaságunk az Adóssal szemben fennálló teljes követelését érvényesíti.

4. Elhunyt adósokkal szemben fennálló követelések

A Társaság az elhunyt adósokkal szemben fennálló követelését, a Ptk-ban és más az örökléssel kapcsolatos eljárási kérdéseket szabályozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően érvényesíti. A Társaság ennek megfelelően követelését a hagyatéki eljárás keretein belül, továbbá rendes bírósági eljárás során érvényesíti az örökösökkel szemben.

A Társaság tekintettel arra, hogy az Adós elhalálozása érzelmi terhet jelenthet az örökösök számára, így a kapcsolatfelvétel során különös gondossággal és tapintattal jár el, továbbá áthidaló megoldással próbálja elősegíteni az örökösök önkéntes teljesítését.

5. Tartozás megtérülése esetére vonatkozó eljárási szabályok

a) Teljesítés elszámolása

Az egyes követelések elszámolása jellemzően Ptk. szerinti kiegyenlítési sorrendben (2013. évi V.

törvény 6:41 és 6:46 §-a alapján) elsődlegesen a Kötelezett rendelkezése szerint, de amennyiben a megjelölt követelést kamat, késedelmi kamat, és költség, díjtartozás is terheli, akkor először a díjakra, késedelmi kamatra, kamatra, majd tőkére kerül elszámolásra.

A szerződés megszegője a nemfizetés okán a fizetendő díjjal a régi Ptk. 298. § alapján késedelembe esett, így a Ptk. 299. § alapján köteles megtéríteni a szolgáltatónak a késedelemből eredő kárát (Új Ptk. 6:142. §).

A Társaság a megvásárolt követelés tekintetében a jogos követelése érvényesítéséhez szükséges díjat jogosult az Adósra terhelni. Amennyiben az összeg nem kerül megfizetésre, arra, illetve a késedelem miatt felmerülő további költségeire vonatkozóan a Ptk. 6:154. § (3) alapján kártérítési igény támasztható.

A felszámítható díjakról a Társaság honlapján külön tájékoztatást nyújt.

b) Igazolás tartozás megfizetéséről

A teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül a Társaság igazolást állít ki Adós részére a megfizetett tartozásról, mely igazolás az alábbi adatokat tartalmazza:

- A legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolási költségét, díj, kamat és tőke bontásban.
- Tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy a Társaság részéről az Adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül megküldi a jelzálogtörlési engedélyt Zálogkötelezett részére.

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az adós kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

c) Túlfizetés esete

Amennyiben az Adósnak a tartozás teljesítése során túlfizetése keletkezik, azonban a Társaság az Adós egyéb jogviszonyából eredő tartozását is kezeli, a Társaság tájékoztatja az Adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészben történő beszámításáról.

Amennyiben az Adósnak a tartozás teljesítése során túlfizetése keletkezik és a Társaság az Adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – amennyiben beszámítással is élt, úgy az előző pontban meghatározott tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az Adós részére.

Fentiek érdekében a Társaság írásbeli értesítést küld az Adós részére és egyben írásban kéri nyilatkozni, hogy az összeget mely bankszámlára kéri átutalni vagy mely címre kéri postai úton megküldeni.

A Társaság pénzügyi osztálya az Adós nyilatkozatának érkeztetését követően, a nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően visszafizeti a túlfizetés összegét.

Végrehajtási szakaszban keletkezett túlfizetés esetén a végrehajtó által megküldött nullás díjjegyzék, valamint a végrehajtási eljárás befejezéséről szóló jegyzőkönyv Társaság részére történő megküldését követően kerül sor a fentebb ismertetett eljárásra.

d) Adatok törlése

A Társaság Adatkezelési és Adatbiztonsági szabályzatában, illetve a vonatkozó jogszabályokban meghatározott törvényi határidő lejártát követően a személyes adatok törlésre kerülnek a rendszerből.

Az adatkezelés célhoz kötöttsége alapján az adatokra vonatkozó tárolási idő tehát addig áll fent, amíg jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően az adatokat a Társaságnak meg kell őriznie.

6. Kamatok, díjak, költségek felszámítása

A Társaság kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az Adósra. Az Adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ide értve a postaköltséget, a jogi eljárások költségét, a fedezet értékelésének költségeit.

A Társaság nem terheli az Adósra a követeléskezelési eljáráshoz kapcsolódó Társaság oldalán keletkező adminisztratív és működési költségeket, valamint az engedményezés tényéből eredő költségeket.

7. A követeléskezelési tevékenység során alkalmazott elektronikus nyilvántartás

A Társaság munkavállalói a követelések kezelése során elektronikus nyilvántartást vezetnek - a követeléskezelési tevékenységéről, az adósokról, a velük, valamint a kezesekkel és a zálogkötelezettekkel szemben megtett követelésérvényesítési lépésekről, a velük szemben fennálló követelésekről és azok összességéről.

A nyilvántartás dokumentálja és törvényi előírások szerint őrzi az adóssal szemben megtett követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát.

A nyilvántartás tartalmazza továbbá a Társaság és az adós közötti valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját, továbbá lehetővé teszi, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, a rögzített telefonbeszélgetések, valamint az adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetők legyenek.

A nyilvántartás az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Adós neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- Adós lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei, adós által harmadik személynek adott meghatalmazás,
- Örökös, kezes, biztosítékot nyújtó harmadik fél lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetősége
- Engedményező neve, címe, ügyfél azonosító,
- engedményezett összeg, engedményezés napja,
- pénzügyi adatok, befizetések, és azok összege, terhelések, jóváírások, könyvelési dátumok
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések, kiküldött levelek, telefonos egyeztetések időpontjai és ezekhez kapcsolódó feljegyzések
- jogi behajtásra vonatkozó információk, ügyiratszámok,
- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések, kimutatások,
- Adós által küldött levelek, azokra adott válaszok, a levél küldésének időpontjai,
- Teljesítési megállapodásra vonatkozó információk, adatok, Adós írásos nyilatkozatai, részletfizetési megállapodás, teljesítési megállapodás ténye, időpontja, módja, feltételei

IV. A követelés érvényesítés folyamata és követelés érvényesítési eszközök

Társaságunk követeléskezelési tevékenysége, illetve a hozzá kapcsolódó eljárás alapvetően két különböző, egymásra épülő szakaszból áll össze:

A követelés engedményezéssel történő megszerzésétől a követelés érvényesítése érdekében indított jogi eljárás megindításáig tart az első szakasz, majd egyezség, vagy önkéntes teljesítés hiányában a jogi eljárás megindulásával veszi kezdetét a második szakasz.

A követeléskezelés első szakasza:

- A Társaság az engedményezést követően írásban, postai levélben értesíti az érintett adósokat, arról hogy az engedményezéssel ügyfelünké váltak, illetve hogy tartozásuk lejárt, és ennek alapján a fennálló tartozását kizárólag a Társaság (megbízás alapján kezelt követelések esetében a megbízó) részére fizethetik meg az ezzel együtt megküldött felszólító levelünkben foglaltak szerint. Ezzel a mozzanattal megkezdődik a követeléskezelési folyamat és azon belül a kapcsolatfelvétel a fentiekben leírt módon.
- Optimális esetben a sikeres kapcsolatfelvételt – a tartozás rendezésére vonatkozó –kölcönösen kialakított együttműködés követi, melynek keretében a tartozás végül megfizetésre kerül az ügyfél által (a Társaság részére elfogadhatóan) vállalt módon.
- A kapcsolatfelvétel akadálya (pl. az ügyfél adataiban időközben bekövetkezett és nem közölt adatváltozás) esetén a Társaság megkeresi a Közigazgatási Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalát az ügyfél érvényes elérhetőségi címadatának kiadása érdekében, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 19. § (1) bekezdésének a) pontja alapján. A telefonos elérhetőség tekintetében a nyilvános telefonkönyvek által tárolt adatok felhasználásával kísérrelhető meg az ügyféllel a kapcsolatfelvétel.
- A Társaság minden ügyfél tekintetében törekszik a kapcsolatfelvételre, illetve kapcsolattartásra, ezért az írásbeli vagy telefonos kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás teljes vagy részleges eredménytelensége esetében munkatársai útján akár személyesen is megkísérrelheti az ügyféllel történő együttműködés kialakítását. Figyelemmel arra, hogy a sikertelen kapcsolatfelvétel és az új kapcsolatfelvétel között legalább 60 napnak el kell telnie.
- A tartozás rendezése tárgyában létrejött részletfizetési engedélyben rögzített rendszeres törlesztéseket, illetve azok esetleges elmaradását a Társaság figyelemmel kíséri, erre vonatkozóan nyilvántartást vezet és a 30 napot meghaladó fizetési késedelemmel érintett ügyfeleket felszólítja az elmaradt törlesztő részlet pótlására a mulasztás következményeire való figyelmeztetés mellett, kivéve, ha a megállapodás ettől eltérően rendelkezett.
- A Társaság indokolt esetben az együttműködő adós részére, kérelmére akár több alkalommal dolgoz ki áthidaló megoldást az esetlegesen időközben megváltozott körülményekre való tekintettel.

A követeléskezelés második szakasza:

Együtt nem működő ügyfelek, vagy sikertelen kapcsolattartás esetében, illetve akkor, ha annak elmaradása a tartozás megfizetését jelentős mértékben veszélyeztetné (pl. más tartozás miatt végrehajtás lehetősége áll fenn) a követeléskezelés második ún. jogi eljárási szakasza kerül foganatosításra.

Ebben az esetben Társaságunk peres eljárást, vagy nem peres eljárást (fizetési meghagyásos eljárást, végrehajtási eljárást) kezdeményez attól függően, hogy a követelés vonatkozásában rendelkezésre áll-e végrehajtható okirat.

Amennyiben végrehajtható okirat nem áll rendelkezésre, úgy fizetési meghagyásos eljárást, vagy peres eljárást kezdeményez. Ebben az esetben a fizetési meghagyás, vagy a peres eljárásban hozott határozat jogerőre emelkedését követően lehetőség van a végrehajtási eljárás megindítására, melynek szabályait a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.) szabályozza. Amennyiben a követelés vonatkozásában a Vht. 10. § szerinti végrehajtható okirat áll rendelkezésre, úgy a Társaságunk a végrehajtási eljárást megindítja, vagy amennyiben erre jogszabályi lehetősége nyílik a folyamatban lévő végrehajtási eljárásba becsatlakozik. A jogi eljárás igénybevételekor a Társaság döntése alapján a Társaság által megbízásos jogviszonyban álló ügyvédi irodák képviselői járnak el.

9. A Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó szabályok

A Társaság a KHR tv-ben foglaltak szerint referenciaadat szolgáltató. A Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglalt alapján és határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat.

Az átvételt, átruházást követően a Társaság felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért.

10. A követeléskezelési tevékenység során felmerülő panaszok kezelésére vonatkozó eljárás

A Társaság a követeléskezelés minden szakaszában lehetőséget biztosít az Adós részére, hogy a Társaság tevékenységével, magatartásával, mulasztásával kapcsolatos kifogását a Társasággal közölje.

A panaszok benyújtására, kivizsgálásra és megválaszolására a Társaság Panaszkezelési szabályzatában foglaltak az irányadók.

11. A Társaság munkavállalóinak szakmai felkészültségére vonatkozó szabályok

A Társaság követeléskezelői munkatársai a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el munkájuk végzése során. A követeléskezelő az ügyintézőket – bevezető oktatásban, majd legalább évente egy alkalommal - megfelelő (tovább) képzésben részesíti és dokumentálja azt a Képzési naplóban.

A követeléskezelő új munkatársak aktív munkavégzését csak sikeres vizsga után engedélyezi.

A sikeres vizsga elengedhetetlen feltétele a megbízás létrejöttének. Oktatásokról, továbbképzéseinkről Képzési Naplót vezetünk, amely dokumentálja a képzés mibenlétét, időpontját, résztvevőket és a vizsga eredményét.

1. Társaságtevékenységének belső ellenőrzése

A követeléskezelők vezetője köteles szűrőpróbaszerűen rendszeresen ellenőrizni, hogy a követeléskezelő követeléskezelési tevékenysége az adóssal való kapcsolattartás Ajánlásban és a jelen Szabályzatban rögzített követelményeknek megfelel. Az ellenőrzés eredményéről és a javasolt szükséges intézkedések megtételéről a követeléskezelők vezetője évente köteles írásban beszámolót készíteni. A beszámoló részét képezi a megbízásba adott követeléskezelési tevékenység adóssal történő kapcsolattartására vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is. A követeléskezelők vezetője a beszámolóban a Társaság ügyvezetése számára köteles megküldeni.

A Társaság ügyvezetése a beszámolóban rögzítetteket haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül megtárgyalja, és az Ajánlásokban és a jelen Szabályzatban rögzített követelményeknek betartása érdekében megfelelő intézkedést fogantatosít.

Továbbá a Társaság a megbízott belső ellenőre, a vonatkozó éves auditori munkaterv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és évente beszámol a Társaság Felügyelő Bizottsága felé, továbbá az adott év végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság Igazgatósága részére.

A Társaság Igazgatósága gondoskodik arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a Szabályzatban foglalt rendelkezések megfeleljenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezéseknek.

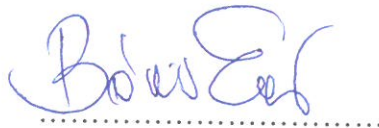
A követeléskezelési tevékenység ellenőrzéséért a követeléskezelők vezetője tartozik felelősséggel, aki közvetlen elszámolási kötelezettséggel tartozik a Társaság Igazgatósága részére.

Jelen szabályzatot a Társaság Igazgatósága szükségszerűen felülvizsgálja.

V.Záró rendelkezés

Jelen **Szabályzat** az aláírásának napján lép hatályba, és a Szabályzat hatályba lépéskor kezelt új ügyekre kell alkalmazni. Rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni. A jelen Szabályzattal a Társaság hatályon kívül helyezi a korábbi Követeléskezelési Szabályzatát.

Szigethalom, 2020.11.19.



.....
Bónis Eszter
az igazgatóság elnöke

