

# **EOS FAKTOR MAGYARORSZÁG ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

## **KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Budapest, 2020.08.04.

## Tartalomjegyzék

<b>1. TÖRVÉNYI, SZABÁLYOZÁSI HÁTTÉR ÉS ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK</b> .....	3
<b>2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA</b> .....	5
2.1. A szabályzat alanyi hatálya.....	5
2.2. A szabályzat tárgyi hatálya.....	5
2.3. A szabályzat időbeli hatálya.....	5
<b>3. A SZABÁLYZAT CÉLJA</b> .....	5
<b>4. A KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI</b> .....	6
4.1. Tisztességes és együttműködő magatartás a Társaság és a Kötelezettek részéről.....	6
4.2. Szakszerű és gondos magatartás elve.....	6
4.3. Szükséges információ szolgáltatásának elve.....	7
4.4. Fokozatosság elve.....	7
4.5. Szabályozottság elve.....	7
4.6. Panaszkezelés.....	7
4.7. Üzleti- és banktitok védelme.....	8
<b>5. KÖVETELÉSKEZELÉSI ELJÁRÁS SZAKASZAI</b> .....	8
5.1. Követelések megvásárlása, engedményezés.....	8
5.1.1. Értesítés a követelés engedményezéséről.....	8
<b>6. Adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás</b> .....	10
6.1. Írásbeli úton történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.....	11
6.1.1. Írásbeli fizetési felszólítás.....	11
6.1.2. Rövid szöveges üzenet (SMS).....	11
6.2. Telefonos úton történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.....	12
6.3. Személyes úton történő kapcsolatfelvétel.....	13
6.3.1. Személyes felkeresés.....	13
6.3.2. Személyes ügyfélfogadás.....	13
6.4. Azonosítás és Titokvédelem.....	13
6.4.1. Adós által harmadik személy részére adott meghatalmazás.....	14
<b>7. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA</b> .....	14
7.1. Rendszeres és eseti írásbeli tájékoztatások.....	14
7.2. Telefonos tájékoztatás.....	15
7.3. Személyes ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás.....	15
<b>8. Áthidaló megoldások</b> .....	16
<b>10. ELHUNYT ADÓSOKKAL SZEMBEN FENNÁLLÓ KÖVETELÉSEK</b> .....	17
<b>11. Kötelezett befizetésének elszámolása</b> .....	18
11.1. Tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás.....	18
11.2. Túlfizetés.....	18
<b>12. TARTOZÁSÁTVÁLLALÁS</b> .....	18
<b>13. KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA</b> .....	19
<b>14. KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER (KHR)</b> .....	19
<b>15. PANASZKEZELÉS</b> .....	19
<b>16. A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE</b> ...	20
<b>17. ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ</b> .....	20

## 1. TÖRVÉNYI, SZABÁLYOZÁSI HÁTTÉR ÉS ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)*
- *A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)*
- *A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény*
- *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)*
- *Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)*
- *A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)*
- *A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (Fmhtv.)*
- *A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.)*
- *A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (rég. Pp.)*
- *A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.)*
- *A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)*
- *A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (Ajánlás)*
- *Az EOS Faktor Zrt. Üzletszabályzata*
- *Az EOS Faktor Zrt. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata*
- *Az EOS Faktor Zrt. Adatkezelési tájékoztatója*
- *Az EOS Faktor Zrt. Panaszkezelési szabályzata és Panaszkezelési eljárásrendje*

### Értelmező rendelkezések

#### **Adós/Kötelezett:**

a.) *jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, akivel szemben a Társaságnak követelése áll fenn, továbbá*

b.) *a követeléskezelő által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje;*

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

**Engedményezés:** *a Ptk. 6:193. – 6:201.§-ában, továbbá a Hpt. 3. § (1) bekezdés I) pontja és a 6.§ (1) bekezdés 60. pontja szerinti tevékenység*

**Engedményező:** *jogelőd, az engedményezést megelőzően a Kötelezettel szemben fennálló követelés jogosultja*

**Banktitok:** *Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti*

kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

**Üzleti titok:** Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

**Követelés:** fogyasztóval szemben fennálló, valamint fogyasztónak nem minősülő Adóssal szemben fennálló

a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszünt szerződésből eredő,

b) követelésvásárlás keretében átvett egyéb, valamint

c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés;

**Követeléskezelés:** a követeléskezelő által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység – ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is –, amely alapján az EOS Faktor Zrt. pénzügyi intézmény által végzett, korábban általa nyújtott pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés vonatkozásában, továbbá jogutódlás vagy átruházás útján megszerzett, pénzügyi szolgáltatásból eredő vagy egyéb követelés vonatkozásában, azok érvényesítésére irányuló követeléskezelési tevékenységet végez;

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

## **2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA**

Az EOS Faktor Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: EOS Faktor Zrt. vagy Társaság; székhely: 1132 Budapest, Váci út 30., céget nyilvántartó Bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság: Cg. 01-10-045904, adószám: 14220438-2-41, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete engedélyének száma: E-I-67/2008) a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel (a továbbiakban: Kötelezett vagy Adós) szemben nyilvántartott követeléseit e szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően kezeli.

### **2.1. A szabályzat alanyi hatálya**

A Szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízással és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, akik a Társaság Adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

### **2.2. A szabályzat tárgyi hatálya**

A Szabályzat hatálya kiterjed a Kötelezettekkel szemben nyilvántartott és követelések érvényesítése során végzett tevékenységre. Jelen szabályzat együttesen értelmezendő az EOS Faktor Zrt. többi eljárásrendjével és szabályzatával.

A Társaság e Szabályzatban foglaltak szerint jár el az együttműködő Adósokkal szemben érvényesítendő követelések kezelése során.

### **2.3. A szabályzat időbeli hatálya**

A Szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre.

## **3. A SZABÁLYZAT CÉLJA**

A Társaság a követeléskezelés során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján az Ajánlásban foglaltakat szem előtt tartva – figyelemmel e szabályzatban foglaltakra – végzi tevékenységét.

A Társaság egyes szervezeti egységei részletes feladatait és hatásköreit külön eljárásrend szabályozza.

## 4. A KÖVETÉLSKEZELÉS ALAPELVEI

### 4.1. Tisztességes és együttműködő magatartás a Társaság és a Kötelezettek részéről

A Társaság - összhangban az Ajánlás alapelveivel - mindent megtesz annak érdekében, hogy a követeléskezelési tevékenysége során a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül folytassa tevékenységét, és ugyanezt várja el a Kötelezettektől is.

A Társaság a tevékenysége során kifejezetten tartózkodik minden fizikai és pszichikai nyomásgyakorlástól, agresszívnek értékelhető magatartási formától, és ugyanezt a magatartást várja el a Kötelezettektől is.

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a Kötelezettek a jogi és végrehajtási eljárást megelőzően megfizethessék tartozásukat, ugyanakkor tárgyilagosan tájékoztatja a Kötelezetteket, hogy amennyiben a Kötelezett részéről az önkéntes teljesítés elmarad, akkor a követelés behajtása érdekében jogi (fizetési meghagyásos és polgári peres) eljárást kezdeményez, melynek akár a Vht. szabályai szerint végrehajtási eljárás is lehet a következménye. A Társaság kerüli a félrevezető kommunikáció alkalmazását.

A Társaság az együttműködő Adósok részére áthidaló megoldásokat ajánl az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében.

A követeléskezelési tevékenység csak a Kötelezettek és a Társaság kölcsönösen együttműködő magatartásának megvalósulásával lehet eredményes, ekkor érhető el, hogy mindkét fél számára a legkisebb költséggel, a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül kerülhessen rendezésre a tartozás. Az Ajánlással összhangban a Társaság együttműködő adósnak tekinti azon Kötelezettet, aki az áthidaló megoldásokhoz, részletfizetéshez kért adatokat, nyilatkozatokat a megjelölt határidőre, pontosan megadja, amelyhez a Társaság valamennyi elérhetőségén lehetőséget biztosít az Adósok számára. A Kötelezett részletfizetési kérelmet terjeszthet elő szóban (személyesen, telefonos úton) és írásban (ideértve az elektronikus megkeresést) is. A részletfizetési kérelemnek nincsenek alakszerű követelményei. A Kötelezett a részletfizetési kérelmét Társaságunk honlapján található Részletfizetési kérelem nyomtatvány kitöltésével is benyújthatja. A Társaság a Kötelezett részletfizetésre irányuló kérelmét tartalma alapján bírálja el.

### 4.2. Szakszerű és gondos magatartás elve

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság és a nevében eljáró személyek az Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben

tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

A Humánpolitikai Igazgatóság és az egyes osztályvezetők feladata, hogy a munkavállalók kiválasztása folyamán a fenti szempontok érvényesüljenek.

Az osztályvezetők feladata és kötelezettsége, hogy a munkavállalók a munkaviszony kezdetekor, illetve ezt követően folyamatosan a munkájukhoz szükséges képzésben részesüljenek.

#### **4.3. Szükséges információ szolgáltatásának elve**

A Társaság a Kötelezettel történő kapcsolatfelvétel, illetve kapcsolattartás során megad minden olyan rendelkezésre álló és szükséges információt, mely a Kötelezett tartozásának kiegyenlítéséhez, illetve a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges – különösen is a KHR, az ügyfélvédelemmel és jogorvoslattal kapcsolatos – információkat.

#### **4.4. Fokozatosság elve**

A Társaság az eljárása során rendelkezésre álló igényérvényesítési eszközöket fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve veszi figyelembe a követelés nagyságát, a fedezettségét, a Kötelezett együttműködésének mértékét, és a követeléskezelési eszközök alkalmazásának következményeinek arányosságát, ezzel elősegítve a Kötelezett teljesítését, a követelés érvényesítését és a fedezet értékesítésének megelőzését.

Együttműködő Kötelezettel szemben a Társaság mindig törekszik a rendelkezésre álló követeléskezelési eszközök közül a Kötelezett számára kevésbé hátrányosakat alkalmazni, hogy elősegítse a teljesítést a jogi eljárás elkerülése érdekében. A Társaság az áthidaló megoldások vonatkozásában külön belső használatú eljárásrenddel rendelkezik,

#### **4.5. Szabályozottság elve**

A Társaság a Kötelezettekkel történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, a Kötelezett részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, a Kötelezett teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárásra, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki és a Társaság működése során ezeket betartva jár el.

#### **4.6. Panaszkezelés**

A Társaság a követeléskezelés során folyamatosan lehetőséget biztosít a Kötelezett számára, hogy álláspontját, panaszát, kifogását szóban (telefonon, személyesen) vagy írásban (postai úton, faxon,

e-mailben) benyújtsa. A Társaság a Kötelezett beadványát azonnal megvizsgálja és amennyiben lehetséges, orvosolja, egyébként a panaszkezelésre vonatkozó szabályok szerint jár el. A telefonos szóbeli panaszkezelés hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8:00-16:30-ig, szerdánként 8:00-20:00 óráig elérhető. Személyesen panaszt a Társaság ügyfélszolgálatán hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8:00-16:30-ig, szerdánként 8:00-18:00 óráig tehet a Kötelezett. A panaszkezelés lépéseiről bővebb információ található a Társaság honlapján a Panaszkezelés menüpont alatt. Társaságunk honlapjáról letölthető fogyasztói kérelem és méltányossági kérelem.

#### **4.7. Üzleti- és banktitok védelme**

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban, valamint az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak alapján különös gondossággal betartja az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen a Hpt. 160-164. §-ában szabályozott banktitok megőrzésére vonatkozó előírásokat. A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés során eljáró alkalmazottai és megbízottai, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkot a hatályos jogszabályok szerint megőrizték.

### **5. KÖVETÉLSKEZELÉSI ELJÁRÁS SZAKASZAI**

#### **5.1. Követelések megvásárlása, engedményezés**

A Társaság fő tevékenysége lejárt követelések engedményezés útján történő megvásárlása. A lejárt követelések Kötelezettjei magánszemélyek és nem magánszemélyek is lehetnek. Nem magánszemélyek esetén a jelen Szabályzat eltéréseket tartalmaz a magánszemélyek kezelésétől, amely elérést – amennyiben van – külön feltüntet.

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

##### **5.1.1. Értesítés a követelés engedményezéséről**

A Társaság és/vagy az Engedményező, az engedményezési szerződésben foglaltak alapján értesíti a Kötelezettet a követelés engedményezéséről és megküldi részére a teljesítési utasítást (Ptk. 6:197-198. §).

Az értesítő levelet a Társaság megküldi a Kötelezettnek a követelés megvásárlást követő legfeljebb 30 napon belül az alábbi tartalommal:

- átruházás ténye és időpontja
- Társaság neve és címe
- Társaság elérhetősége, ügyfélfogadási rendje



- tartozás jogcíme, alapul szolgáló szerződés (amennyiben ismert, úgy a megszűnés időpontja is)
- tartozás devizaneme és összeg szerinti bontása – tőketartozás – kamattartozás – késedelmi kamattartozás – költség és díjak bontásban
- teljesítési megállapodás részletei (fennállásának ténye, futamidő hossza, havonta fizetendő törlesztő részletek összege)
- általános tájékoztatás az engedményezéssel átszálló biztosítékokról
- teljesítés módja és a teljesítéshez szükséges adatok
- teljesítési megállapodás megkötésének lehetősége és a kérelem benyújtásának módja
- eredménytelen méltányossági kérelem esetén PBT-hez fordulás lehetőségéről szóló tájékoztatás
- tájékoztatás arról, hogy Adós kérelme esetén 30 napon belül tájékoztatást kap a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásáról

Az engedményezésről szóló értesítés kiküldését megelőzően a Társaság a követelés behajtása érdekében nem tesz semmilyen intézkedést.

## **5.2. Követelések behajtásának prelegal (jogi eljárást megelőző) szakasza**

A Társaság az engedményezésről történő értesítő kiküldését követően a 6. pontban ismertetett módokon próbálja felvenni a Kötelezettel a kapcsolatot az együttműködés jegyében. Amennyiben egyik kapcsolatfelvételi mód sem segíti elő az együttműködést, úgy a Társaságnak lehetősége nyílik jogi eljárás megindítására.

Az ingatlan fedezettel biztosított követelések esetében a Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy minden ügyben minden lehetséges kapcsolatfelvételi módon megkísérelje a kapcsolatfelvételt a Kötelezettekkel, hogy elkerülhető legyen a végrehajtási eljárás megindítása, és a fedezeti ingatlan kényszerértékesítése.

## **5.3. Követelések behajtásának legal (jogi) szakasza**

Amennyiben a prelegal szakaszban a Kötelezett önkéntes teljesítését nem sikerül előmozdítani, úgy a Társaság fizetési meghagyás iránti kérelmet terjeszthet elő az Fmhtv. előírásainak megfelelően, illetve követelését egyéb jogi úton érvényesítheti. Ezt követően a Társaság az eset összes körülményétől függően peres vagy végrehajtási eljárásban érvényesíti igényét a Társaság Fedezetlen jogi követeléskezelési csoportjának, illetve a Társaság céges ügykezelés eljárásrendjei alapján. Ingatlan fedezettel biztosított követelések esetén, amennyiben közjegyzői okiratba foglalt tartozáselismerés áll rendelkezésre, és a kötelezett önkéntesen nem teljesít, záradék kiállítására vonatkozó kérelem kerül előterjesztésre az illetékes közjegyzőnél. A záradék kiállítása után a követelés érvényesítésére végrehajtás útján kerül sor.

### **5.3.1. Peres eljárás**

A Kötelezett a fizetési meghagyással szemben a kézbesítéstől számított 15 napon belül ellentmondással élhet, melynek következtében perré alakul az eljárás, és bíróság hoz végleges döntést a Kötelezett tartozásával kapcsolatosan.

### **5.3.2. Végrehajtási eljárás**

Amennyiben a fizetési meghagyással szemben határidőben nem élt ellentmondással a Kötelezett, úgy a fizetési meghagyás jogerőre emelkedik, melynek ugyanolyan a hatálya, mint egy jogerős ítéletnek, így arra végrehajtási eljárás kezdeményezhető.

Amennyiben perré alakult az eljárás, mert határidőben ellentmondással élt a Kötelezett és bíróság a Kötelezetre nézve marasztaló határozatot hoz, úgy a jogerős döntés vonatkozásában szintén végrehajtási eljárás kezdeményezhető.

A követelések jogi úton történő behajtása a Kötelezett vonatkozásában többletköltséggel járhat, így a Társaság már a prelegal szakaszban felhívja erre a Kötelezettek figyelmét és áthidaló megoldások ajánlása révén teljesítési megállapodás létrejöttét kezdeményezi.

Amennyiben a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet Kötelezettel szemben folytatott végrehajtási eljárás eredménytelen, a Társaság a tartozásért felelősséggel tartozó mögöttes személlyel szemben is kezdeményezheti a végrehajtási eljárást.

Ingatlan fedezettel biztosított követelések esetén a végrehajtásra a közjegyzői okirat záradékolását követően kerül sor. Tekintettel arra, hogy a végrehajtás során a fedezeti ingatlan kényszerértékesítésére is sor kerülhet, a Társaság a jogi eljáráson kívüli követeléskezelési szakaszban az Adós számára könnyen érthető tájékoztatást ad arról, hogy amennyiben a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás a jogi eljáráson kívül szakaszban nem jön létre, a fedezeti ingatlan végrehajtás keretében történő kényszerértékesítésére kerülhet sor.

## **6. Adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás**

A Társaság munkavállalói a Kötelezettel történő kapcsolatfelvétel, illetve kapcsolattartás során tartózkodnak a Kötelezetre irányuló pszichés nyomásgyakorlás, agresszív magatartás gyakorlásától, így különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

## 6.1. Írásbeli úton történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

### 6.1.1. Írásbeli fizetési felszólítás

A Társaság a követelések kezelése során fizetési felszólítások útján értesíti Adóst a fennálló tartozásának aktuális összegéről, a fennálló tőke-, kamatkövetelés, illetve költségek és az eljárási díjak részletezésével. A fizetési felszólítás tartalmazza az önkéntes teljesítés elmaradásának jogi (tartozás folyamatosan növekszik a késedelmi kamatokkal) következményét. A Kötelezett részére információt nyújt a levél a Társasággal történő lehetséges kapcsolatfelvételi módokról, együttműködő Adós részére az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében áthidaló megoldások lehetőségéről, illetve a befizetések teljesítésének formájáról, módjáról.

Cégnyilvántartásban szereplő jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező Kötelezettekkel történő kapcsolattartás során a Társaság a Kötelezett székhelyére továbbítja a leveleit.

### 6.1.2. Rövid szöveges üzenet (SMS)

A Társaság a rövid szöveges üzenetet küldhet a Kötelezett részére, a Kötelezett hozzájárulása alapján. Az üzenetek elsősorban a Társaság elérhetőségeit tartalmazzák a kapcsolatfelvétel céljából, de a Kötelezett kérésének megfelelően a Társaság más információt is küldhet SMS-ben.

A Kötelezett kérésének megfelelően az Ügyintéző az alábbi adattartalmú SMS-eket tudja kiküldeni:

- Társaság postai címe
- Társaság telefonszáma
- Társaság fax száma
- Társaság e-mail címe
- Társaság forint vagy deviza bankszámla száma

Ezen SMS típusok célja, hogy a Társaság a lehető leggyorsabban el tudja juttatni a kért információkat a Kötelezettek részére, ez pedig az ügyintézés folyamatát könnyíti meg az Ügyintézők és a Kötelezettek számára egyaránt.

Az ügy státuszától függően az alábbi négy SMS típus kerülhet kiküldésre automatikusan.

- Emlékeztető üzenet a Kötelezett által tett fizetési ígéletben vállalt fizetési határidő lejáratára előtt
- Emlékeztető üzenet a Kötelezett által kötött részletfizetési megállapodásban vállalt részletfizetési határidejének lejáratára előtt
- A követelés megvásárlását követően, adategyeztetés céljából küldött, visszahívást kérő üzenet

- o Fizetési meghagyásos eljárás esetén, a fizetési meghagyás jogerőre emelkedését követően tájékoztató üzenetet küld a Társaság a fizetési meghagyás jogerőre emelkedéséről

Az SMS küldésével kapcsolatos eljárásrendet a Társaság SMS küldés folyamata és típusai című belső szabályzata tartalmazza.

## 6.2. Telefonos úton történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A Társaság a követelések kezelése során, ha erre lehetősége van, telefonon egyeztet a Kötelezettel – jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a cégjegyzésre jogosulttal, illetve annak meghatalmazottjával - a tartozás megfizetéséről.

A Társaság minden törvényes lehetőséget igénybe vesz annak érdekében, hogy telefonos egyeztetést kezdeményezzen a Kötelezettel a tartozás önkéntes, jogi eljárást megelőző megfizetése és a Kötelezett lehető legteljesebb körű tájékoztatása érdekében. A Társaság ezért nyilvános adatbázisban (telefonkönyv) elérhetőséget kereshet a Kötelezethez. A Társaság fokozott figyelmet fordít a banktitokra, adatvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre, illetőleg a hatósági előírások és állásfoglalások betartására, különös tekintettel a Társaság Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában, valamint Adatkezelési tájékoztatójában foglaltakra.

A Társaság a képviseletre jogosult harmadik személy (például meghatalmazott) telefonos elérhetőségét kizárólag az érintett hozzájárulásával tartja nyilván a Kötelezett tartozásával kapcsolatos egyeztetés céljából a követelés érvényesítésének időtartamáig, illetve a hozzájárulás visszavonásáig.

A Társaság a Kötelezettel folytatott telefonbeszélgetést az érintett hozzájárulása, telefonos panaszkezelés esetén pedig a Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján rögzíti. A Társaság a rögzítésről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatja a Kötelezettet. A hangfájlokat a Társaság a hatályos adatvédelmi előírások szerint kialakított adatkezelési politikája szerint őrzi meg és a Kötelezett kérésére lehetőséget biztosít azok visszahallgatására, továbbá kérés esetén 25 napon belül, térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát a Társaság úgy választja meg, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban. A Társaság tiszteletben tartja a magánélethez való jogot. A Társaság telefonos ügyfélszolgálatát hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8:00-16:30-ig, szerdán 8:00-tól 20:00 óráig elérhető és kezdeményez hívásokat a Kötelezettek irányába.

### 6.3. Személyes úton történő kapcsolatfelvétel

#### 6.3.1. Személyes felkeresés

A Társaság, illetve megbízásából harmadik személy, a Hpt. 10. §-ában foglaltak szerinti közvetítő (függő ügynök) közreműködésével személyes egyeztetést kezdeményez a Kötelezettel. Az egyeztetés célja a Kötelezett önkéntes teljesítésének elősegítése az áthidaló megoldások ismertetésével.

A Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek a kapcsolatfelvétel során azonosítják magukat és a Társaságot, bemutatják a Kötelezettnek a képviseleti jogosultságukat alátámasztó dokumentumot (megbízólevelüket vagy meghatalmazásukat), és ezzel egyidejűleg beazonosítják a Kötelezettet.

A Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek a kapcsolatfelvétel és egyeztetés során különös gondossággal betartják jelen szabályzat alapelveit.

Az ingatlan fedezettel biztosított minden követelés vonatkozásában dedikált ügykezelő jár el. Annak érdekében, hogy a Kötelezettekkel minél nagyobb számban jusson megegyezésre a Társaság a követelés rendezésére vonatkozóan, az ügykezelők – ha az a kapcsolatfelvétel, a hatékonyabb egyeztetés vagy a fedezet felmérése érdekében szükséges – személyesen is megkeresik a kötelezetteket és egyeztetést folytatnak velük. Ezen személyes egyeztetés során az ügykezelők azonosítják magukat és a Társaságot és ezzel egyidejűleg beazonosítják a Kötelezettet is.

#### 6.3.2. Személyes ügyfélfogadás

A Társaság székhelyén (1132 Budapest, Váci út 30. II. emelet) személyes ügyfélszolgálatot biztosít azon Kötelezettek részére, akik személyes egyeztetést kezdeményeznek, illetve befizetéseiket személyesen teljesítik.

A Társaság személyes ügyfélszolgálatát munkanapon hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8:00-16:30 között, szombán 8:00-18:00 között tart nyitva. A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre a Kötelezettekkel való kapcsolattartás céljából.

### 6.4. Azonosítás és Titokvédelem

A Társaság alkalmazottai és képviselőiben eljáró harmadik személyek a Kötelezettel történő kapcsolatlétesítéskor minden alkalommal igazolják magukat, a Társaságot és ezzel egyidejűleg beazonosítják a Kötelezettet és tájékoztatják a kapcsolatfelvétel céljáról, a követelés jogalapjáról és mértékéről, továbbá az áthidaló megoldásokról.

A Kötelezett beazonosítása végett a személyes egyeztetés során a Társaság a Kötelezett személyi igazolványát, útlevelét, egyéb fényképes igazolásra alkalmas okirat bemutatását fogadja el.

A Társaság a telefonos egyeztetések során a Kötelezettet legalább három személyes adata (mint például név, születési név, anyja neve, születési hely és idő, ügyiratszám, ügyfél azonosító, cím), továbbá a követeléshez kapcsolódó, Kötelezett és a Társaság által ismert adatok alapján azonosítja be.

#### **6.4.1. Adós által harmadik személy részére adott meghatalmazás**

A Kötelezett harmadik személynek adott meghatalmazás alapján átadhat banktitoknak minősülő adatokat és Társaságunk a követeléssel kapcsolatos egyeztetést folytathat a meghatalmazottal, amennyiben a meghatalmazás a Pp. szabályainak megfelelő közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba lett foglalva.

A Társaság honlapján elérhető meghatalmazás minták gazdálkodó szervezetre, illetve természetes személy képviselőnek bejelentésére szolgálnak, amennyiben a Kötelezett képviselőt szeretné magát.

A Társaság alkalmazottainak és a képviselőjében eljáró megbízottaknak a Kötelezett képviselőjével kizárólag meghatalmazás birtokában áll módjukban személyes, illetve telefonos egyeztetést folytatni, a képviselő személyes adatokkal történő beazonosítását követően.

### **7. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA**

#### **7.1. Rendszeres és eseti írásbeli tájékoztatások**

A Társaság a követelésvásárlást követően valamennyi Kötelezettnek értesítést és felszólítást küld a követelés átruházásáról és a követelés rendezéséről az adott portfólió engedményezője által rendelkezésre bocsátott kötelezeti lakcímré, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyére.

A Társaság évente legalább egy alkalommal írásbeli tájékoztatást küld a Kötelezett részére a követelés aktuális mértékéről és a várható követeléskezelési intézkedésekről. A Társaság 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlásnak megfelelő rendszeres tájékoztató levelet küld a Kötelezettek részére.

A Társaság a követeléskezeléshez kapcsolódó egyes intézkedésekről postai úton írásbeli tájékoztatást küld az Adós részére. Az írásbeli tájékoztató levelek megfelelnek a 6.1.1. pontban rögzítetteknek. A levelek elkészítése, nyomtatása és postázása zárt informatikai rendszerben, a behajtási szoftverben történik. A behajtási szoftverben nyomon követhető, hogy a Kötelezett részére mikor, milyen tartalmú írásbeli tájékoztatás került kiküldésre.

A Társaság az írásbeli felszólításokat és egyéb tájékoztatásokat normál postai küldeményként küldi meg a Kötelezett címére.

Amennyiben a Kötelezett által küldött levél borítékán megadott cím eltér a Társaságunk rendelkezésére álló címtől, úgy az rögzítésre kerül a nyilvántartásunkban, a Kötelezett valamennyi

ügyében, mint alapértelmezett cím. Ez csak abban az esetben irányadó, amennyiben nem tartalmaz a megkeresés olyan felvetést, ami alapján az nem rögzíthető.

Amennyiben a Társaság a Kötelezettel való írásbeli kapcsolattartáshoz nem rendelkezik érvényes címmel, mert például a postai szolgáltatótól – a Kötelezett részére megküldött postai küldemény - „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza, akkor a Társaság megkereséssel él a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság felé, a Kötelezett érvényes lakcímének beszerzése céljából, illetve jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a Cégnylvántartásból kér le székhelyinformációt és a továbbiakban erre a címre kerül postázásra a küldemény.

A Kötelezettnek lehetősége van arra, hogy beadványát e-mailben küldje meg a Társaság részére. Ebben az esetben adatvédelmi okokból kifolyólag a Társaság hozzájárulást kér az e-mail cím kezeléséhez, illetve amennyiben a Kötelezett e-mailben kéri megküldeni a kért tájékoztatást, akkor a szükséges beazonosításokat követően a Társaság a Kötelezett által megadott e-mail címre küld tájékoztató levelet.

## **7.2. Telefonos tájékoztatás**

A Szabályzatban foglaltak szerint, a Kötelezett beazonosítását követően a Társaság telefonon megadja a Kötelezett részére a szükséges és kért tájékoztatásokat.

A Kötelezett kérésére a Társaság előzetes időpont egyeztetést követően ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának a lehetőségét, továbbá a Kötelezett kérelmére a Hpt. hatálya alá tartozó panasz esetén hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, a Fgyt. hatálya alá tartozó panasz esetén a hangfelvételt térítésmentesen 25 napon belül a rendelkezésére bocsátja.

Az adathordozón a Kötelezett rendelkezésére bocsátott hangfelvételt a Kötelezett nem hozhatja nyilvánosságra, azt – bírósági, hatósági eljárás kivételével - harmadik személlyel nem ismertetheti meg.

## **7.3. Személyes ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás**

A Társaság a székhelyén a Kötelezettek számára nyitva álló helyiségben személyes ügyfélszolgálatot tart fenn, ahol lehetőséget biztosít a Kötelezettek részére a személyes egyeztetésre az erre kijelölt munkavállaló útján. A személyes egyeztetést megelőzően a Kötelezett hitelt érdemlően azonosítja magát. Ennek elmaradása esetén a Társaság megtagadja az egyeztetést.

## 8. Áthidaló megoldások

Amennyiben a Kötelezett jelzi a Társaság felé, hogy a követelést nem tudja egy összegben rendezni, a Társaság az együttműködő Kötelezett részére, az önkéntes teljesítés és a jogi, végrehajtási eljárás elkerülése érdekében egyedi áthidaló megoldásokat dolgozhat ki.

Amennyiben a Kötelezett részletfizetési kérelmében megjelöli a havonta fizetendő részlet összegét is, 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 a Kötelezett számára. Ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén Társaságunk figyelembe veszi a Kötelezett életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekszik arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást a Kötelezett körülményeinek felmérése (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevételét, a végrehajtási eljárás következményeinek bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.

A Kötelezettnek a követeléskezelés bármely szakaszában lehetősége van részletfizetés engedélyezése iránti kérelmet előterjesznie. A fizetési nehézség optimális kezeléséhez szükséges annak felmérése, hogy miként változott meg a Kötelezett anyagi helyzete – jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a pénzügyi helyzete -. Amennyiben a teherviselő képesség megállapítására vonatkozó információk megadása során nem működik együtt, hiányos, vagy a valóságnak nem megfelelő adatokat szolgáltat a Kötelezett, 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 a Kötelezettet 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 (végrehajtási lap került kiállításra), 30 napon belül kerül megválaszolásra a kérelem. Amennyiben a Társaság és a Kötelezett között érvényesen létrejött Megállapodás hatályba lép és a Kötelezett 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 a Kötelezettel szemben fennálló teljes követelését érvényesíti.

## **9. ADÓSOKKAL FOLYTATOTT TELEFONBESZÉLGETÉSEKRŐL KÉSZÜLT HANGANYAGOK MEGŐRZÉSE, TÖRLÉSE ÉS KIADÁSA**

A Társaság munkavállalója kizárólag rögzített vonalon folytat telefonbeszélgetést a Kötelezettel, mely hanganyagot a Kötelezett előzetes tájékoztatására tekintettel az érintett hozzájárulásának megadására tekintettel kezel. A panaszkezelések esetét kivéve a telefonbeszélgetések rögzítésére a Társaságnak jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, viták, jogviták eldöntéséhez, bírósági, hatósági eljárásban „védekezéshez” szükséges bizonyíték biztosításához van jogalapja. Az adatkezelés időtartama a rögzítéstől számított 5 év, ugyanakkor a Társaság késsedelem nélkül törli a hangfelvételt, ha a Kötelezett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, illetve a Társaság korlátozza az adatkezelést, ha már nincs szüksége a hangfelvételre az adatkezelés céljából, de a Kötelezett a megőrzési idő lejártát megelőzően igényli a hangfelvételt jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez. A Társaság az adatkezelést arra az időtartamra korlátozza, amikor a Kötelezett törlés mellőzését megalapozó jogos érdeke fennáll.

A rögzített hanganyag, illetve az arról készített írásbeli jegyzőkönyv a Kötelezett kérelmétől számított 25 napon belül kiküldésre kerül a Kötelezett részére térítésmentesen. Írásbeli jegyzőkönyvet, azaz leíratot, kizárólag pénzügyi intézmény által engedélyezett ügyekben, panaszt tartalmazó beszélgetésekről küld meg a Társaság a Kötelezett kérelmére díjmentesen. Egyéb esetekben – a fentiekén túlmenően -, hanganyag kiküldésére a Kötelezett kérelmére van lehetőség.

Panaszkezelés esetén a telefonbeszélgetést a Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján rögzíti a Társaság. A rögzítésről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatást kap a Kötelezettet. A hangfájlokat a Társaság öt évig őrzi meg és a Kötelezett kérésére lehetőséget biztosít azok visszahallgatására, továbbá kérés esetén 25 napon belül, térítésmentesen a rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

## **10. ELHUNYT ADÓSOKKAL SZEMBEN FENNÁLLÓ KÖVETELÉSEK**

A Társaság az elhunyt adósokkal szemben fennálló követelését a Ptk.-nak és más, az örökléssel kapcsolatos eljárási kérdéseket szabályozó jogszabályi rendelkezésnek 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 a Kötelezett elhalálózása jelentős terhet jelenthet az örökösök számára, a kapcsolattétel során különös gondossággal és tapintattal jár el, továbbá áthidaló megoldással próbálja elősegíteni az örökösök önkéntes teljesítését.

## 11. Kötelezett befizetésének elszámolása

A Társaság a Ptk. 6:46. §-ában meghatározott elszámolási sorrend alapján számolja el a Kötelezett által teljesített befizetéseket, először a fennálló költéstartozásra, majd a kamatterhekre, és csak a tartozások kielégítése után fennmaradó összeg fordítható a tőketartozás csökkentésére. A befizetés könyvelése a beazonosítható hivatkozásoknak megfelelően arra az egyenlegre történik, amelyre a Kötelezett azt kifejezetten szánta. Amennyiben több jogviszonyból eredően áll fenn tartozása a Kötelezettnek Társaságunkkal szemben, úgy a befizetés teljesítésekor a közlemény/megbízás jogcíme rovatban fontos megjelölnie az adott ügy azonosítószámát (ügyiratszámot) annak érdekében, hogy Társaságunk számára is egyértelművé váljon, hogy azt melyik tartozása rendezésére szánta. Ha a Kötelezett egyértelmű szándéka nem ismerhető fel arra vonatkozóan, hogy a teljesítést melyik tartozás rendezésére szánta, Társaságunk jogosult eldönteni, hogy a teljesítést melyik tartozásra számolja el. Amennyiben Társaságunk a választás jogával nem él, a teljesítést a Társaságunk és a Kötelezett érdekeinek kiegyensúlyozott figyelembevétel alapján megállapított sorrendben (a régebben lejárt, azonos lejárat esetén a kevésbé biztosított, egyenlő mértékben biztosított követelések közül a Kötelezetre terhesebb tartozásra), végső soron valamennyi tartozásra arányosan kell elszámolni. [Ptk. 6:41.§]

### 11.1. Tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás

A Társaság a tartozás megfizetését követő legkésőbb 30 napon belül a tartozás rendezéséről tájékoztatást állít ki. A Kötelezett egyedi kérésére a Társaság tartozás rendezéséről szóló igazolást állít.

### 11.2. Túlfizetés

Amennyiben a Kötelezettnek túlfizetése keletkezik, a Társaság Pénzügyi és számviteli osztálya általában három munkanapon belül 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 és számviteli osztálya a Kötelezett által helyesen kitöltött, aláírt nyomtatvány érkezését követő öt munkanapon belül, a nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően visszafizeti a maradványösszeget.

## 12. TARTOZÁSÁTVÁLLALÁS

Tartozásátvállalás esetében az átvállaló fél a Kötelezett helyébe lépve tartozik megfizetni a Kötelezett tartozását a Társaság felé, melyhez a Társaság előzetes hozzájárulása szükséges. Az átvállaláshoz szükséges nyilatkozat megfelelő részeit mind a Kötelezettnek, mind az átvállalónak szükséges kitölteni. Amennyiben a Társaság hozzájárul a tartozásátvállaláshoz, úgy a Kötelezett helyébe az Átvállaló fél lép.

### 13. KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság a követelések és a követeléskezelés során megtett intézkedésekre vonatkozó nyilvántartást vezet a behajtási szoftverben.

A behajtási szoftver visszakereshető módon elsődlegesen az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Kötelezett neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- Kötelezett lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei,
- Jog személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet neve, székhelye, jogi eljárás kezdeményezése esetén a cégjegyzésre jogosult neve és lakcíme
- Engedményező neve, címe, ügyfél azonosító,
- engedményezett összeg, engedményezés napja
- pénzügyi adatok, befizetések, terhelések, jóváírások,
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések, levélküldések, telefonos egyeztetések időpontjai és ezekhez kapcsolódó feljegyzések
- jogi behajtásra vonatkozó információk, ügyiratszámok,
- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések, kimutatások,
- Kötelezett által küldött levelek, azokra adott válaszok, a levél küldésének időpontjai,
- áthidaló megoldásokra vonatkozó információk, adatok, részletfizetési megállapodás.

### 14. KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER (KHR)

A Társaság a KHR tv.-ben foglaltak szerint referenciaadat-szolgáltató. A Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglaltak alapján és határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat. Az átvételt, átruházást követően a Társaság felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért. A KHR-rel kapcsolatos belső eljárási rendet és felelősségi köröket a Társaság KHR-ről szóló szabályzata tartalmazza. A Társaság mint referenciaadat-szolgáltató igényelhet a KHR rendszerén keresztül hiteljelentést.

### 15. PANASZKEZELÉS

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

A panaszok benyújtására, kivizsgálásra és megválaszolására a Társaság Panaszkezelési szabályzatában foglaltak az irányadóak. A Társaság Panaszkezelési szabályzata folyamatosan

elérhető a Társaság honlapján, az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségében, továbbá a Társaság tájékoztatást ad a Panaszkezelési szabályzat szerinti eljárásáról a Kötelezett erre irányuló kérésének megfelelően.

## **16. A KÖVETÉLSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE**

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és félévente beszámol a Társaság Felügyelő Bizottsága felé.

A Társaság Igazgatósága megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és – amennyiben szükséges – intézkedik az abban foglaltak végrehajtásáról

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

## **17. ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ**

Az Adatvédelmi tisztviselővel és az adatvédelemmel kapcsolatos működési, elérhetőségi adatokat a honlapon található Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.