

EOS FAKTOR MAGYARORSZÁG ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2024.10.14. napjától

Tartalomjegyzék

1	Bevezetés	3
1.1	Szabályzat célja	3
1.2	Szabályzat hatálya	3
	Alanyi hatálya	3
	Tárgyi hatálya	3
	Időbeli hatálya	3
1.3	Jogszabályi háttér, kapcsolódó szabályzatok, eljárásrendek	3
1.4	Kapcsolódó szabályzatok, eljárásrendek	4
1.5	Fogalmak	4
1.6	Követeléskezelés alapelvei	5
1.7	Panaszkezelés	8
1.8	Üzleti- és banktitok védelme	9
1.9	Követeléskezelési eljárás szakaszai	9
1.10	Követelések megvásárlása, engedményezés	9
1.11	Értesítés a követelés engedményezéséről	9
1.12	Követelések behajtásának prelegal (jogi eljárást megelőző) szakasza	10
1.13	Követelések behajtásának legal (jogi) szakasza	10
1.14	Peres eljárás	10
1.15	Végrehajtási eljárás	10
1.16	Hitelezési tevékenységből eredő követelések	11
1.17	Adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás	11
1.18	Személyes ügyfélfogadás	15
1.19	Azonosítás és Titokvédelem	15
1.20	Adós által harmadik személynek adott meghatalmazás	15
1.21	Rendszeres és eseti írásbeli tájékoztatások	16
1.22	Lakcímváltozás	19
1.23	Telefonos tájékoztatás	19
1.24	Személyes ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás	20
1.25	Áthidaló megoldások	20
1.26	Adósokkal folytatott telefonbeszélgetésekről készült hanganyagok megőrzése, kiadása, törlése	21
1.27	Elhunyt Kötelezettekkel szemben fennálló követelések	22
1.28	Kötelezett befizetésének elszámolása	22
1.29	Túlfizetés	22
1.30	Tartozásátvállalás	23
1.31	Követeléskezelési tevékenység nyilvántartása	23
1.32	Központi Hitelinformációs rendszer (KHR)	23
1.33	Belső ellenőrzés	24
1.34	Adatvédelmi tisztviselő	24

1 Bevezetés

1.1 Szabályzat célja

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, MNB engedélyének száma: H-EN-I-127/2022. számú határozat) a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel, személlyel (a továbbiakban: Kötelezett vagy Adós) szemben nyilvántartott követeléseit e szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően kezeli.

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

1.2 Szabályzat hatálya

1.2.1. Alanyi hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra. A Társaság a Szabályzatban foglaltakat elvárja megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyekkel szemben is, akik a Társaság Adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

1.2.2. 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 Adósokkal szemben érvényesítendő követelések kezelése során.

1.2.3. Időbeli hatálya

A Szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre.

1.3 Jogszabályi háttér, kapcsolódó szabályzatok, eljárásrendek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (rég. 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
http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100112.TV 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 hagyatéki eljárásról 2010. évi XXXVIII. törvény
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)

1.4 Kapcsolódó szabályzatok, eljárásrendek

Üzletszabályzat lakossági hitelezéshez
Üzletszabályzat követelésvásárlási tevékenységhez
Üzletszabályzat vállalkozási hitelezéshez
Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat
Adatkezelési tájékoztató
Panaszkezelési szabályzat és Panaszkezelési eljárásrend

1.5 Fogalmak

Adós/Kötelezett:

- a.) *jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, személy, akivel szemben a Társaságnak követelése áll fenn, továbbá*
- b.) *a Társaság 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, a régi Ptk. 328-321. §-aiban, 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 pénzkövetelés;

Követeléskezelés: a Társaság, mint 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 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;

Teljesítési megállapodás: minden olyan, Társaság által kínált lehetőség, konstrukció (pl. áthidaló megoldás, részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

1.6 Követeléskezelés alapelvei

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, felszámolási vagy végrehajtási záradék kiállítási iránti) eljárást kezdeményez, amelynek végső soron a Vht. szabályai szerint végrehajtási eljárás is lehet a következménye. A Társaság kerüli a félrevezető kommunikáció alkalmazását.

A Társaság a Kötelezettek részére áthidaló megoldásokat ajánl az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében.

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.

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.

Szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság a Kötelezettel történő kapcsolatfelvétel, illetve kapcsolattartás során megad minden olyan rendelkezésére álló és szükséges információt, mely a Kötelezett tartozásának kiegyenlítéséhez, illetve a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez, annak elkerüléséhez szükséges (ideértve különösen a KHR-re vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és jogorvoslattal kapcsolatos információkat).

Fokozatosság elve

A Társaság az eljárása során rendelkezésére 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.

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 utasítással rendelkezik.

Amennyiben a fokozatosság elvének érvényre juttatásához, illetve annak keretében a fenti tényezők feltárása érdekében az szükséges, a Társaság személyes felkeresés útján gyűjti össze azokat az információkat a Kötelezetről, amelyek alapján döntést hoz a követelés érvényesítéséhez alkalmazandó eszközökről.

A Kötelezett pénzügyi helyzetének felmérése a Magyar Nemzeti Banknak a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú ajánlása szerint, a Kötelezett hozzájárulásával lefolytatott eljárás.

Ennek során a Fedezetlen Követeléskezelési Igazgatóság által kezelt követelések tekintetében a Társaság felméri a Kötelezett pénzügyi helyzetét. Ennek megállapítása keretében a Társaság a Kötelezett tekintetében beszerzi és figyelembe veszi az alábbiakat:

- rendszeres bevételi forrásra vonatkozó információ (van/nincs) ,
- egyéb lehetséges tartozások adatai, ideértve a már folyamatban levő jogi eljárások tényét,
- ingatlantulajdonra vonatkozó adatok,
- háztartással kapcsolatos főbb információk,
- tartozás törlesztésével kapcsolatos adatok: törlesztésre fordítható jövedelem összege, vállalt részletfizetés első esedékessége, vállalt futamidő

A pénzügyi helyzet felmérésére szolgáló adatok beszerzése a személyes felkeresés során a felkeresési adatlap, a követelés fedezetéül szolgáló ingatlanok állapotának felmérésére vonatkozóan pedig az állapotfelmérő lap kitöltésével történik. A Társaság a beszerzett adatok igazolását nem kéri.

A fenti információk alapján a Társaság az alábbiak szerint jár el:

- a Kötelezett önkéntes teljesítésének elmaradása esetére a jogi eljárás indításának indokoltságát, szükségességét, várható hatékonyságát mérlegeli,

- folyamatban lévő jogi eljárás, vagy a közeljövőben valószínűsíthetően megindításra kerülő jogi eljárás esetén feltárja, hogy a Kötelezett hajlandó és képes lesz-e egy, a Társaság számára kedvező tartalmú jogerős ügydöntő határozat szerinti teljesítésre,
- mérlegeli, hogy végrehajtási eljárás megindítása a követelés teljesülését milyen valószínűséggel eredményezné.

A Fedezetes Követeléskezelési Igazgatóság által kezelt Követelések tekintetében a Társaság a fedezeti ingatlanra vonatkozó általános információkat külön nyomtatványban rögzítettek szerint begyűjti, szükség esetén fényképet készít a fedezeti ingatlanról, az ingatlan állapotának felmérése és dokumentálása érdekében.

Ennek célja a jogi szakaszban még nem lévő követelések esetében az, hogy a Társaság a fedezeti ingatlan létezéséről meggyőződhessen és annak állapotát figyelembe vehesse

- annak eldöntése során, hogy a Kötelezettel teljesítési megállapodást kössön-e,
- illetve annak mérlegelése során, hogy a követelés megtérülése érdekében indítson-e jogi eljárást.

Ugyanezen eljárás célja a már jogi szakaszban lévő követelések esetében az, hogy a Társaság a fedezeti ingatlan létezéséről meggyőződhessen és annak állapotát figyelembe vehesse

- a végrehajtási eljárás megindításáról meghozandó döntése során,
- a végrehajtási eljárásban a végrehajtást kérőt megillető jogok gyakorlása során.

Szabályozottság elve

A Társaság a Kötelezettekkel történő kapcsolatfelvétellel 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, belső utasításban rögzített belső eljárásrendet alakít ki és a Társaság működése során ezeket betartva jár el.

1.7 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 Kötelezett [Panaszkezelési szabályzatban](#) meghatározott módon (személyesen szóban, írásban a társaság weboldalán feltüntetett nyitvatartási időben, továbbá telefonon és e-mailben a társaság weboldalán feltüntetett elérhetőségein) tehet panaszt. A Panaszkezelési szabályzat a Társaság

honlapján érhető el, valamint személyes ügyfélszolgálatunkon. A Kötelezettnek ezenkívül lehetősége van a Társaság honlapján is panaszt tenni ügyfélfogadási időn kívül is. A panaszkezelés lépéseiről bővebb információ található a Társaság honlapján a Panaszkezelés menüpont alatt.

1.8 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.

1.9 Követeléskezelési eljárás szakaszai

Követelések megvásárlása, engedményezés
Értesítés a követelés engedményezéséről
Követelések behajtásának prelegal (jogi eljárást megelőző) szakasza
Követelések behajtásának legal (jogi) szakasza

1.10 Követelések megvásárlása, engedményezés

A Társaság fő tevékenysége lejárt vagy felmondott követelések engedményezés útján történő megvásárlása. A lejárt vagy felmondott követelések Kötelezettjei természetes személyek és nem természetes személyek is lehetnek. Nem természetes személyek esetén a jelen Szabályzat eltéréseket tartalmaz a természetes személyek 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.

1.11 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 igazolható módon megküldi a Kötelezettnek a követelés megvásárlást követő legfeljebb 30 napon belül a Követeléskezelési Ajánlásban meghatározott tartalommal.

Az engedményezésről szóló értesítés kiküldését megelőzően a Társaság a követelés behajtása érdekében nem tesz semmilyen intézkedést. Amennyiben az engedményezési értesítő kiküldése előtt az adós fordul Társaságunkhoz, úgy részére a szükséges tájékoztatást a Társaság megadja.

1.12 Követelések behajtásának prelegal (jogi eljárást megelőző) szakasza

A Társaság az engedményezésről történő értesítő kiküldését követően a kölcsönös együttműködés jegyében felveszi a kapcsolatot a Kötelezettel. 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.

1.13 Követelések behajtásának legal (jogi) szakasza

Amennyiben a prelegal szakaszban a Kötelezett önkéntes teljesítését nem sikerült előmozdítani, illetve a követelés észszerű időn belüli térülése kilátástalan, 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, Fedezetlen jogi asszisztens 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.

1.14 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.

1.15 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.

Amennyiben a követelés vonatkozásában egyéb jogi eljárás során (pl. Közvetítői eljárás nélküli egyezségi kísérletre idézés) születik jogerős marasztaló határozat, úgy végrehajtás 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.

1.16 Hitelezési tevékenységből eredő követelések

A Társaság a jelen szabályzatban foglaltakat alkalmazza az általa végzett hitelezési tevékenységből eredő azon követelések kezelésére is, melyek a jelen szabályzat hatálya alá tartoznak, az értelmező rendelkezésekre figyelemmel.

1.17 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.

Írásbeli úton történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

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, 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.

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.

- a) Emlékeztető üzenet a Kötelezett által tett fizetési ígéletben vállalt fizetési határidő lejáratára előtt
- b) Emlékeztető üzenet a Kötelezett által kötött részletfizetési megállapodásban vállalt részletfizetési határidejének lejáratára előtt

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

Telefonos úton történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A Társaság a követelések kezelése során, ha erre lehetősége van, továbbá, amennyiben az adós a telefonszám kezeléséhez hozzájárult, 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 pénzügyi szolgáltatásból származó követelés kezelésével összefüggő panaszt tartalmazó telefonbeszélgetések esetében, az adós erre irányuló kérése 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 figyelembe veszi az Adós kérését a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az Adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a Társaság elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az Adóssal.

Személyes úton történő kapcsolatfelvétel, Személyes felkeresés

A Társaság, illetve megbízásából harmadik személy, a Hpt. 10. §-ában foglaltak szerinti közvetítő (független ügynök) közreműködésével személyes egyeztetést kezdeményezhet a Kötelezettel reggel 8 és este 20 óra között. Az egyeztetés elsődleges célja a Kötelezett önkéntes teljesítésének elősegítése. Adatvédelmi jogszabályok által megengedett körben és mértékben a Társaság, vagy a Társaság megbízásából eljáró harmadik személy, egyeztetése során felmérheti a Kötelezett teherviselő képességét, amely alapján a Társaság megalapozott döntést tud hozni az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljáráson kívüli megtérülése.

A Fedezetlen Követeléskezelési Igazgatóság által kezelt követelések tekintetében, az áthidaló megoldások (teljesítési megállapodás megkötése) alkalmazhatóságának felmérése, továbbá, a fokozatosság elvének érvényre juttatása céljából a Társaság elvégzi az adós pénzügyi helyzetének

felmérését, az e tevékenység elvégzésével megbízott közvetítő útján. E tevékenység az adós pénzügyi helyzetére vonatkozó fontosabb tényezőket feltáró, fényképekkel dokumentált felkeresési adatlap felvételével történik.

Ennek célja, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljáráson kívüli megtérülése.

A Fedezetes Követeléskezelési Igazgatóság által kezelt ügyek tekintetében, a Társaság szükség esetén fényképeket is készít a fedezeti ingatlanról. A fedezeti ingatlan belsejéről – a végrehajtási eljárást megelőzően – kizárólag abban az esetben készül fénykép, amennyiben az Adós ehhez kifejezetten hozzájárul.

A Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek a kapcsolatfelvétel során azonosítják magukat és a Társaságot, bemutatják a Kötelezettek 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.

Fentiek mellett a Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek kiemelt figyelmet fordítanak arra, hogy meggyőződjenek arról, illetve dokumentálják azt, hogy a Kötelezett a Magyar Nemzeti Banknak a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú ajánlása szerinti pénzügyi helyzet felméréséhez, az ehhez kapcsolódó, fentiekben kifejtett eljáráshoz hozzájárult.

Ennek során a Kötelezett részére dokumentáltan átadják az eljáráshoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatót, és dokumentáltan beszerzik a Kötelezett mindazon nyilatkozatát, amelyet az eljáráshoz rendszeresített adatlap megkövetel.

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.

1.18 Személyes ügyfélfogadás

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

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre a Kötelezettekkel való kapcsolattartás céljából. Ügyfélfogadási idő esetleges változása esetén a Társaság figyelemfelhívó tájékoztatást tesz közzé.

1.19 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, lakcímkártyáját, 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, cím), továbbá a követeléshez kapcsolódó, Kötelezett és a Társaság által ismert adatok alapján azonosítja be.

A Társaság – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az Adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat.

A Társaság illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről. ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az Adós közvetlen elérhetőségein vagy az Adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

1.20 Adós által harmadik személynek 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 (magánszemély) képviselőjének bejelentésére szolgálnak, amennyiben a Kötelezett képviseltetni szeretné magát.

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

1.21 Rendszeres és eseti írásbeli tájékoztatások

A Társaság valamennyi Kötelezett részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján:

a) követelés átruházásáról szóló tájékoztatás,

A Társaság a követelésvásárlást követő 30 napon belül valamennyi Kötelezettnek értesítést (követelés átruházásáról szóló tájékoztatás vagy engedményezési értesítő) és felszólítást (teljesítési utasítás) küld. A Társaság az engedményezési értesítő levelet és a fizetési felszólítást, esetleges egyéb tájékoztatást (pl. adatkezelési tájékoztató) összevontan egy levélben továbbítja a Kötelezett részére az adott portfólió engedményezője által rendelkezésre bocsátott kötelezetti lakcímré, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyére.

A tájékoztatás az alábbiakat tartalmazza:

1. a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
2. a követelés jogosultjának nevét és címét,
3. a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
4. a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
5. az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban: a) tőketartozás, b) kamattartozás, c) késedelmi kamat, d) díjak, költségek,
6. fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,
7. általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
8. a késedelmi kamat, valamint a Társaság által felszámítható költségek és díjak mértékét, a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
9. teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
10. tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
11. tájékoztatást arról, hogy az Adós kérésére a Társaság 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,

12. legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban.

b) rendszeres tájékoztatás,

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. 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 rendszeres tájékoztató levél tartalmazza:

- a követelés jogosultjának nevét és címét,
- a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészeket összegét,
- tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban: ea) tőketartozás, eb) kamattartozás, ec) késedelmi kamat, ed) díjak, költségek, illetve a fennálló tőketartozás, kamattartozás, késedelmi kamat, díj, költségek összegét
- az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- követeléstípusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,
- figyelemfelhívást a következőkre: (i) amennyiben az Adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,(ii) a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,(iii) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet, (iv) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn, (v) kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére, (vi) amennyiben az adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodik, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,

- költségtájékoztató elérhetőségét,
- arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az Adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a Társaság a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.

c) a tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Társaság a tartozás megfizetését követő legkésőbb 30 napon belül a tartozás rendezéséről tájékoztatást állít ki és küld meg a Kötelezett részére. A Kötelezett egyedi kérésére a Társaság tartozás rendezéséről szóló igazolást is kiállít. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a tartozás és valamennyi végrehajtási költség megfizetését követően a Társaság a jelzálogtörlési engedély kiadásáról is intézkedik.

A tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás egy követeléstörténeti kimutatás, amely tartalmazza:

- a) a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban, b) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a követeléskezelő részéről az adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

d) a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás,

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

e) az Adós kérésére történő tájékoztatás

A Társaság a rendszeres tájékoztatáson túl a Kötelezett kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés Kötelezett általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A Társaság az engedményezési értesítőben már felhívja a Kötelezett figyelmét, hogy kérésére 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

A Társaság a Kötelezett kérésére - amennyiben az rendelkezésére áll, vagy a követelés eredeti jogosultjától beszerezhető -rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák Kötelezett kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá az engedményezésről szóló

értesítést, a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

1.22 Lakcímváltozás

A Társaság a rendszeres tájékoztató levelében is felhívja a Kötelezett figyelmét arra, hogy amennyiben az elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez.

Amennyiben a Kötelezett által küldött levél borítékán megadott cím eltér a Társaságunk rendelkezésére álló címtől, úgy az rögzítésre kerül a nyilvántartásunkban, a Kötelezett valamennyi nyitott 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 Miniszterelnöki Kabinetiroda Személyi Nyilvántartási és Igazgatási Főosztály felé, a Kötelezett érvényes lakcímének beszerzése céljából, illetve jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a Cégnyilvántartásból 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. Amennyiben ezt jogszabály nem zárja ki, illetve a Kötelezett másképp nem kéri, úgy a Társaság a Kötelezett által megadott e-mail címre küldi a tájékoztató levelet.

1.23 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, illetve, amennyiben az adós a panaszt nem tartalmazó hangfelvétel rendelkezésre bocsátását kéri, úgy azt a társaság teljesíti, továbbá a Kötelezett kérelmére a Hpt. hatálya alá tartozó panasz esetén térítésmentesen, 25 napon belül a Kötelezett rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

1.24 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.

1.25 Áthidaló megoldások

Amennyiben a Kötelezett jelzi a Társaság felé, hogy a követelést nem tudja egy összegben rendezni, a Társaság a 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. A Társaság 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 felmérését (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 előterjeszteni. 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.

A Társaság 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 tartozik a Követeléskezelési Ajánlás hatálya alá, úgy **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 további értesítés nélkül hatályát veszti, amelynek következtében a Megállapodás alapján fennálló valamennyi követelés egy összegben esedékessé válik és Társaságunk a Kötelezettel szemben fennálló teljes követelését érvényesítheti. A Társaság a teljesítési megállapodás megszűnéséről annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztatja a Kötelezettet a megszűnés indokának megjelölésével.

1.26 Adósokkal folytatott telefonbeszélgetésekről készült hanganyagok megőrzése, kiadása, törlése

A Társaság munkavállalója a lentiekben részletezett, Fedezetes Követeléskezelési Igazgatóságit érintő kivételektől eltekintve 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 késedelem 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 leiratot, kizárólag pénzügyi szolgáltatásokat érintő panaszt tartalmazó beszélgetésekről küld meg a Társaság a Kötelezett kérelmére díjmentesen. Egyéb esetekben – a fentiekben 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 Kötelezett. 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 hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Fedezetes Követeléskezelési Igazgatóság Asset Manager csoportja a fedezeti ingatlanokkal kapcsolatos ügyintézés keretében (pl. árverés, kilakoltatás, közös értékesítés esetén) nem rögzített vonalon, mobiltelefonon is kapcsolatot tart a Követelezzel, tekintettel arra, hogy az ilyen esetek specifikus, sok esetben azonnali, helyhez kötött, rögzített vonalon nem lebonyolítható telefonos kommunikációt tesznek szükségessé a Követelezzel.

1.27 Elhunyt Követelezzel 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 jogi eljárás során érvényesíti az örökösökkel szemben.

A Társaság, tekintettel arra, hogy a Követelezzel 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.

1.28 Követelezzel befizetésének elszámolása

A Társaság a Ptk. 6:46. §-ában meghatározott elszámolási sorrend alapján számolja el a Követelezzel által teljesített befizetéseket, először a fennálló költségtartozásra, 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 Követelezzel azt kifejezetten szánta.

Amennyiben több jogviszonyból eredően áll fenn tartozása a Követelezzel Társasággal szemben, úgy a befizetés teljesítésekor a közlemény/megbízás jogcíme rovatban fontos megjelölnie az adott ügy azonosítóját (ügyiratszámot) annak érdekében, hogy Társaságunk számára is egyértelművé váljon, hogy azt melyik tartozása rendezésére szánta. Ha a Követelezzel 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 Követelezzel érdekeinek kiegyensúlyozott figyelembevételére alapján megállapított sorrendben (a régebben lejárt, azonos lejárat esetén a kevésbé biztosított, egyenlő mértékben biztosított követelések közül a Követelezzelre terhebb tartozásra), végső soron valamennyi tartozásra arányosan kell elszámolni. [Ptk. 6:41.§]

1.29 Túlfizetés

Amennyiben a Követelezzel túlfizetése keletkezik, a Társaság Pénzügyi és számviteli osztálya általában három munkanapon belül írásbeli értesítést küld a Követelezzel részére és egyben írásban kéri nyilatkozni, hogy az összeget mely bankszámlára kéri átutalni vagy mely címre kéri postai úton

megküldeni. A túlfizetés összegét a Kötelezett átveheti az ügyfélszolgálaton is. 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.

1.30 Tartozásátvállalás a Kötelezett kezességvállalásával

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, ugyanakkor a tartozás kiegyenlítéséért az eredeti Kötelezett kezesként továbbra is felelősséggel tartozik.

1.31 Követeléskezelési tevékenység nyilvántartása

A Társaság a vásárolt követeléseket érintő 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, 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.

1.32 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 törvényi 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 belső utasítása tartalmazza. A Társaság, mint referenciaadat-szolgáltató igényelhet a KHR rendszerén keresztül hiteljelentést.

1.33 Belső ellenőrzés

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.

1.34 Adatvédelmi tisztviselő

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