

BOND Pénz- és Értékforgalmi zártkörűen működő Részvénytársaság

**Követelésvásárlási és követeléskezelési szabályzat
a felmondott kölcsönügylettel rendelkező ügyfelekre vonatkozóan**

Hatályos: 2015. szeptember 1. napjától

I. Általános rendelkezések

I.1. Bevezető rendelkezések

A BOND Pénz- és Értékforgalmi zártkörűen működő Részvénytársaság (székhely: 8000 Székesfehérvár, Malom u. 1.; cégjegyzékszám: Cg. 07-10-001033) – a továbbiakban: „**Társaság**” – egyedi szerződéssel vagy keretszerződésben foglalt megállapodás alapján rendszeresen és eseti jelleggel felmondott, lejárt és egyösszegben esedékes követeléseket vásárol és a megvásárlást követően ezen követeléseket kezeli.

Jelen szabályzat célja, hogy növelje az átláthatóságot a Társaság követeléskezelési tevékenysége folyamatában, biztosítsa a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát annak érdekében, hogy a követeléskezelés a vonatkozó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen. A Társaság a jelen szabályzat megalkotásánál, különösen a fogyasztóvédelmi elveknél figyelembe vette a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlását, mely a követeléskezelési gyakorlat során elvárt fogyasztóvédelmi elveket rögzíti.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete nyilvánossá tett álláspontja értelmében az ajánlásnak nem célja az adósok részére a helytállási kötelezettségükkel szembeni újabb kifogás biztosítása, hanem annak az eljárásnak a kereteit, eszköztárát hivatott megteremteni, amely alapján a követeléskezelők felvehetik a kapcsolatot az adósokkal a tartozás rendezése és az együttműködési hajlandóság felélesztése érdekében.

A jelen szabályzatban rögzített magatartásformákat, illetve az alapelvek szerinti eljárási szabályokat a Társaság elsődlegesen a jóhiszemű, tisztességes, együttműködő adósokkal szemben alkalmazza.

I.2. Értelmező rendelkezések

Adós: a jelen szabályzat alkalmazásában adós alatt a Társasággal szemben - a Társaság által végzett követelésvásárlás következtében - felmondott, lejárt és egyösszegben esedékes tartozással rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes és zálogkötelezett értendő, továbbá a fogyasztónak nem minősülő vállalkozás

Biztosíték: az Ügyfél vagy harmadik személy által az Ügyfél hitelezővel kötött kölcsönszerződésből származó kötelezettségei teljesítésének biztosítására nyújtott biztosíték

Értesítő levél: a Kötelezett részére az engedményezésről küldött értesítés, amely a Társaság választásának megfelelően lehet:

- a) az engedményező által a Kötelezett részére címzett olyan értesítés, amelyben az engedményező (azaz a Jogosult) arról ad tájékoztatást, hogy a Társasággal kötött követelésvásárlási szerződés szerinti engedményezés következtében az értesítésben megjelölt követelés kizárólagos jogosultja a Társaság lett, vagy
- b) az engedményes (azaz a Társaság) által küldött értesítés, amelyhez a Jogosult az engedményes személyét is meghatározó engedményezési okiratot köteles átadni.

Felügyelet: a Társaság feletti felügyeleti hatósági feladatokat ellátó Magyar Nemzeti Bank

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

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

Jogosult: a Társaság által megvásárolt követelés eredeti jogosultja (hitelező), azaz az engedményező, akitől/amelytől a Társaság a követelést megvásárolja

Kamatok, költségek, díjak: a Társaság a jelen szabályzat hatálya alá tartozó követeléskezelésnél az Ügyféllel szemben fennálló tartozás érvényesítése során a jogelőddel megkötött szerződésben rögzített kamatot, díjat, költségeket veszi figyelembe, a kamat, díj és költség vonatkozásában nem alkalmaz megváltozott feltételeket, azok összegét nem módosítja

Késedelmi kamat: a Társaság az Adóssal szemben fennálló pénzkövetelés után az engedményezési és követelésvásárlási szerződés megkötésétől a teljes, fennálló tartozás vonatkozásában a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számít fel. A kamatperiódus a naptári féléveknek megfelelő, a kamat mértéke az aktuális naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat figyelembe vételével kerül meghatározásra. A késedelmi kamat mértékének változását a Társaság Hirdetményben teszi közzé az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben.

Kötelezett: a Társaság által megvásárolt követelés kötelezettje (Adós)

Követelés: az Adós és a Jogosult között létrejött szerződéses jogviszonyból származó, engedményezés következtében a Társaság által végzett követelésvásárlási tevékenység keretében a Társaságra átszállt lejárt és egyösszegben esedékes pénzfizetési kötelezettségre irányuló követelés, amelynek vonatkozásában a Társaság által a jelen szabályzat szerint végzett követeléskezelési tevékenység megvalósul

Követeléskezelő: a Társaság, mint követelésvásárlási tevékenység végzésére jogosult, engedéllyel rendelkező és ezen tevékenységhez kapcsolódóan követeléskezelést is végző jogi személy

Követeléskezelési tevékenység: pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt, a Társaság által megvásárolt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység

Ügyfél: a természetes vagy jogi személy Kötelezett a követelés Társaságra történő átszállásától a követelés kiegyenlítéséig

Szabályzat: a Társaság által a vásárolt lejárt követelések vonatkozásában végzett követeléskezelési tevékenység eljárási szabályait tartalmazó jelen dokumentum mindenkor hatályos változata

I.3. A Követeléskezelési szabályzat hatálya

Alanyi hatály: a Társaságra (ideértve annak alkalmazottait és megbízottait is) és az Ügyfélre terjed ki

Tárgyi hatály: A szabályzat tárgyi hatálya mind a fogyasztónak, mind a fogyasztónak nem minősülő adósokkal szemben végzett követeléskezelési tevékenységre kiterjed.

A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül a pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt, a Társaság által megvásárolt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. Ebből kifolyólag az üzleti kapcsolatban a jelen szabályzatban foglalt kivételeken túl az Ügyfél és a jogelőd *pénzügyi intézmények* között létrejött szerződések, alkalmazott üzletszabályzatok és hirdetmények rendelkezései az irányadóak.

A Társaság az ügyletek engedményezésének napján fennálló kondíciók szerint tartja nyilván az egyes követeléseket, azokat egyoldalúan nem módosítja.

II. Követeléskezelési eljárás menete

A Társaság követeléskezelési tevékenysége 2 fő szakaszból áll:

- jogi igényérvényesítést megelőző szakasz;
- jogi igényérvényesítés.

A Társaság az igényérvényesítés és végrehajtás során harmadik személyeket (követelésbehajtással foglalkozó cégek, ügyvédek) vehet igénybe, és jogosult a harmadik személy eljárásával felmerült, indokolt költségei megtérítését az Ügyféltől követelni, illetve azokat érvényesíteni.

II.1. Jogi igényérvényesítést megelőző szakasz

A jogi igényérvényesítést megelőző szakasz alatt azon intézkedések és eszközök összességét kell érteni, amelyek segítségével a Társaság megkísérli felvenni az Ügyfeleivel a kapcsolatot, és az együttműködő Ügyfelekkel közös megoldást találni arra, hogy a tartozás rendezésre kerüljön. Ezen szakasz keretében az Ügyfelek telefonos megkereséssel, levél útján vagy személyes találkozás keretében felhívásra kerülnek fizetési kötelezettségük teljesítésére. Ezen eljárás az Ügyfél együttműködésére épül, melynek során a Társaság törekszik arra, hogy megkímélje az Ügyfeleket a felesleges költségekől, előmozdítsa a közös megoldásokat.

II.2. Jogi igényérvényesítés

Amennyiben az Ügyfelet nem sikerül elérni vagy nem kíván együttműködni és/vagy nem mutat fizetési hajlandóságot, az igényérvényesítési eljárás jogi úton folytatódik.

A jogi eljárás rendszerint az alábbi eljárásokat jelenti, illetve jelentheti:

- fizetési meghagyásos eljárás;
- peres eljárás;
- bírósági végrehajtás;
- egyéb eljárások (pl. hagyatéki eljárás, gazdálkodó szervezet adós esetén csődeljárás, felszámolás).

A Társaság az adott ügylet teljes körű ismeretében, a rendelkezésre álló adatok alapján, a lehetőségek mérlegelésével dönt a jogi eljárás egyes fajtáinak igénybe vételéről.

III. A Társaság követeléskezelése során követendő eljárási rend

A Társaság a követeléskezelés során általában a következők szerint az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- A megvásárolt Követelésre vonatkozó elektronikus és papír alapú dokumentáció átvétele, ellenőrzése, egyeztetése, felvétele a nyilvántartásba (a már folyamatban lévő eljárásokban a jogutódlás bejelentése; zálogjog átjegyzése iránti kérelem benyújtása).
A Társaság az engedményezés során mindenkor az irányadó, hatályos jogszabályi rendelkezések, különös tekintettel a Ptk. 6:193 – 6:201.§-a alapján jár el.
- A Követelés engedményezéséről szóló értesítés postai (tértivevényes) úton történő kiküldése az Ügyfél (Kötelezett) részére, melyben a Társaság és/vagy a Jogosult (engedményező) az engedményezi szerződésben foglaltak alapján az Ügyfelet értesíti a Követelés engedményezéséről. Ha Társaság és a Jogosult úgy állapodnak meg, hogy az engedményezésről szóló értesítést a Társaság küldi meg az Ügyfél részére, akkor a Társaság vállalja, hogy amikor a Jogosult az Ügyfél értesítéséhez szükséges minden adatot, információt, okiratot a Társaság rendelkezésére bocsát, akkor e naptól számított 15 napon belül a Társaság megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.
- Ismeretlen helyen tartózkodó Kötelezett(ek) lakcímének kikérése a KEKKH-n keresztül.
A lakcímkutatás eredményessége esetén a felszólító levél és mellékleteinek az új címre történő megküldése.
- Engedményezési értesítő átvételének ellenőrzése, visszaérkezett levelek, tértivevények feldolgozása.
- Telefonos megkeresés kezdeményezése az Ügyfelek felé.
- Adósok, kezesek, zálogkötelezettek személyes felkeresése – „keressen fel levél” elhelyezése.
- Személyes egyeztetések lefolytatása, megállapításaink közlése az Ügyféllel.
- Részletfizetési vagy egyéb tartozásrendezési megállapodás megkötése az Ügyfél fizetési szándékának és teljesítőképességének felmérése alapján.
- A fedezetként szolgáló zálogtárgy Ügyfél általi önkéntes vagy a Társasággal együttműködésben történő értékesítésére vonatkozó megállapodás megkötése.
- A fizetési kötelezettség teljesítésének ellenőrzése.
- A peren kívüli szakaszban megoldatlan ügyek jogi úton történő továbbvitelére vonatkozó javaslat(ok) megtétele.
- A Követelés érvényesítési lehetőségeinek egyéb eljárásban történő elemzése, vizsgálata.
- A Követelés jogi úton történő érvényesítése (végrehajtási eljárás megindítása végrehajtható okirat alapján).
- Ügylet peren kívüli kezelésének lezárása, pénzügyi, egyéb adminisztrációs feladatok végrehajtása.

- Eredménytelen ügyletek ellenőrzése, a Követelés eladásra (továbbengedményezésre) történő előkészítése.

- Követelés eladása (továbbengedményezés).

IV. A Társaság által a követeléskezelés során alkalmazott fogyasztóvédelmi elvek

A jelen szabályzatban rögzített magatartásformákat, illetve az alapelvek szerinti eljárási szabályokat a Társaság elsődlegesen a jóhiszemű, tisztességes, együttműködő adósokkal szemben alkalmazza.

Amennyiben a felszólító levelet az Ügyfél nem vette át („nem kereste” jelzéssel érkezett vissza), vagy a levél átvételét megtagadta, illetve a telefonos megkereséseket visszautasította, akkor a Társaságnak az ajánlásban és a jelen szabályzatban foglaltakon túl nagyobb mozgásteret van, és igénybe vehet minden olyan eszközt a követelés behajtása érdekében, amely nem ütközik jogszabályba.

A Társaság a követeléskezelési tevékenysége során az alábbi alapelvek figyelembe vételével jár el:

1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Társaság a követeléskezelés során a jóhiszeműség és tisztesség követelményei szerint, az Adósokkal együttműködve jár el, és a követeléskezelési tevékenysége során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

A Társaság a követeléskezelési gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - az Adósra irányuló fizikai vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanának meg.

2. Szakmai gondosság elve

A Társaság a követeléskezelési gyakorlat során a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el.

A Társaság az Ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során gondoskodik arról, hogy a követeléskezelést végző személyek kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok szerint járjanak el, és a követelés érvényesítési eszközöket a körülmények gondos mérlegelésével válasszák ki és alkalmazzák.

3. A szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság a követelés behajtására irányuló eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós együttműködő magatartásához szükséges lehet.

A Társaság a kapcsolatfelvétel során tájékoztatja az Adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve törekszik arra, hogy bemutassa annak okát (kamatok, késedelmi kamatok, költségek).

A Társaság a követelés érvényesítésével összefüggésben az Adós és/vagy biztosítéknyújtó(k) részére szóló írásbeli küldeményeket igazolható módon küldi meg.

A Társaság az Adós kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról, az Adós tartozásának összegéről és összetételéről. A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatások során közérthetően fogalmaz.

A Társaság a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatja az Adóst.

A Társaság - az Adós együttműködési készséget tapasztalva - áthidaló megoldásokat dolgoz ki az Adós részére. A Társaság az Adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról.

Az áthidaló megoldások kidolgozásához a Társaság az Adóstól - megfelelő határidőt biztosítva - bekérhet minden olyan információt, mely az Adós teljesítő képességének megítéléséhez szükséges. A Társaság az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően beszerzi az Adóstól a bekért jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléséhez szükséges nyilatkozatot.

A Társaság közérthető formában tájékoztatja az Adóst a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, illetve a részletfizetési lehetőségekről.

4. Az Adósokkal történő kapcsolattartásra vonatkozó elvek

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a képviseletében eljáró természetes személyek az Adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodjanak az erőszakos, zaklató és féltrevezető magatartásoktól. Mindent megtesz továbbá annak érdekében, hogy az eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

A Társaság képviseletében eljáró személyek az Adóssal történő kapcsolatfelvételnél minden alkalommal azonosítják magukat és az Adóst.

A Társaság védi az Adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, és ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvétel formáját.

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében megfelelő felkészültséggel rendelkező ügyintéző álljon rendelkezésre az Adósokkal való kapcsolattartás céljából.

5. Az Adós teherviselő képessége figyelembe vételének elve

A Társaság a követelések behajtása során az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az Adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeket. Ennek során - lehetőség szerint - mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmazna, az Adós együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

6. Fokozatosság elve

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, és együttesen mérlegelve figyelembe veszi a Követelés nagyságát, annak fedezettségét, az Adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát.

A Társaság a fokozatosság elvének megfelelően jár el az Adós tájékoztatása során is.

7. Az Adós teljesítése elsődlegességének elve

A Társaság, mielőtt a Követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana - figyelembe véve az Adós együttműködésének mértékét is -, elősegíti az Adós teljesítését.

A Társaság az Adóssal történő kapcsolatfelvétel során igazolható módon felhívja az Adós figyelmét a teljesítés lehetőségére, módjára és annak előnyeire.

A Társaság - a zálogjoggal biztosított követelések esetén - az együttműködő Adós részére lehetővé teszi a fedezetül szolgáló zálogtárgy Adós általi önkéntes vagy a Társasággal történő közös értékesítését, bemutatva ezen megoldás előnyeit, hátrányait és feltételeit.

8. Az Adósokkal történő elszámolásra vonatkozó elvek a teljes fennálló tartozás rendezése esetén

A Társaság a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Adós részére. A Társaság az igazolásban tájékoztatja az Adóst a tartozás összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradványösszegről. (A tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni. A határidőt végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani.)

Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, a Társaság az Adós részére a maradványösszeget 15 napon belül visszafizeti.

9. A nyilvántartásra vonatkozó elvek

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az Adósokkal történő kapcsolatfelvételeket, valamint az Adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja.

A nyilvántartásban szereplő adatokat a követeléskezelő - figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és az Adós felhatalmazását - a felhatalmazásban foglalt időpontig őrzi meg.

10. A képzésre vonatkozó elvek

A Társaság ügyvezetése gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés tekintetében kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, illetve munkatársak megfelelő ismeretekkel, valamint felhatalmazással rendelkezzenek az Adóssal történő kapcsolattartás ellátásához.

A Társaság a képzések helyét, idejét és tárgyát, továbbá a képzésen résztvevő személyeket írásban dokumentálja.

11. Szabályozottság elve

A Társaság a tartozás behajtására és a problémás ügyletek kezelésére, illetve az Adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó szabályokat - a belső szabályozás részeként - a jelen követeléskezelési szabályzatban rögzíti.

A Társaság gondoskodik arról, hogy a Társaságnál követeléskezelést végző személyek a Társaság követeléskezelésre vonatkozó belső szabályozását - ideértve különösen a jelen szabályzatot, valamint az adatvédelemre és az adatkezelésre vonatkozó szabályzatokat -, továbbá a felügyeleti hatóság követeléskezelésre vonatkozó ajánlását megismerjék.

A Társaság a problémás ügyletek, illetőleg a követelések kezelését elsődlegesen a saját alkalmazottain keresztül végzi. Amennyiben a Társaság a behajtás során külső megbízottat vesz igénybe, gondoskodik arról, hogy a megbízott a jelen szabályzatot megismerje és alkalmazza az eljárása során.

A Társaság belső ellenőre a Társaságnál végzett követeléskezelési tevékenységet a *Belső ellenőrzési szabályzat* előírásai szerint évente egyszer ellenőrzi.

V. A Társaság követeléskezelése során követendő eljárási szabályok

a) Telefonos megkeresés:

A telefonos megkereséseket hétköznap reggel 8 és este 20 óra közötti időpontban, szombatonként reggel 8 és 12 óra között lehet eszközölni.

Amennyiben sikerül az Ügyfelet telefonon elérni, az eljáró ügyintéző a kapcsolatfelvétel során azonosítja magát, a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, az Adóssal és a követeléssel, továbbá röviden tájékoztatja az Adós ügyfelet, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

Azokkal az Ügyfelekkel, akik a tartozás rendezése érdekében együttműködnek a Társasággal, a Társaság folyamatosan kapcsolatot tart.

b) Személyes kapcsolatfelvétel:

A Társaság azokat az Ügyfeleket keresi fel személyesen, akik az adósságuk rendezése érdekében a Társasággal együttműködnek, illetve hajlandóságot mutatnak a fizetésre.

A Társaság a fennálló tartozás rendezésére vonatkozó megoldások kidolgozása érdekében az Ügyfelet személyesen is felkeresheti.

A tárgyalások során ki kell térni a fizetési nehézség okainak feltárására, az alternatív megoldások felvázolására, valamint kísérletet kell tenni a mindkét fél számára elfogadható megoldás megtalálására.

c) Ügyvédi felszólító levél:

Egyedi döntés alapján kerül kiküldésre, különösen akkor, ha az Adós nem jelentkezik a Társaságnál és/vagy a megbeszélrt részletfizetést sem teljesíti és/vagy egyéb módon nem hajlandó együttműködésre.

Postázás módja: ajánlott, tértivevényes postai küldeményként.

Tartalma: tartozás összege (tőketartozás, ügyleti kamat- és késedelmi kamattartozás, felmerült díjak és költségek)

Rögzítés: Az ügyvédi felszólító levél másolatát a Társaság iktatás után az ügylet dokumentációjában lefűzve tárolja.

d) Rendszeres értesítő levél:

A szerződés felmondását követően a rendszeres értesítő levelet öt évig **félévente**, öt évet követően **évente** küldi meg az Adós részére.

Tartalma: tájékoztatás az Adós aktuális tartozásáról (tőketartozás, ügyleti kamat és késedelmi kamat tartozás, felmerült díjak és költségek), valamint a felmondást követően a felmerült további költségekről.

Postázás módja: normál postai levél (postakönyvvel igazolható módon).

A fizetési felszólítás költségei:

A Társaság által a fizetési felszólítások során alkalmazott díjakat a Társaság mindenkorri hirdetménye tartalmazza.

A Társaság a felszólító levelek után - a felszólítások kiküldésének alkalmával - a hatályos hirdetményében meghatározott összegű felszólító díjat jogosult felszámítani.

A felszólítási díjak a fennálló tartozások összegét növelik.

VI. Az ügyfélkérelmek kezelése fizetési nehézségek esetén

VI.1. A kérelmek előterjesztésének módja:

Ha az Adós a szóban előterjesztett kérelmében fizetéskönnyítést kér, a Társaság minden esetben írásos megerősítést vár az Adóstól (legalább e-mail formájában). Az írásban előterjesztett kérelmekre a Társaság minden esetben írásban válaszol.

A Társaság az Adós kérelemére - a kérelem írott formában történő beérkezését követő 30 napon belül - írásbeli választ küld.

VI.2. A kérelmek elbírálása:

Az ügyfélkérelmeket a Társaság minden esetben megvizsgálja és megkeresi azokat az egyénre/ügyletre szabott lehetőségeket, melyeket fel lehet ajánlani az Ügyfélnek a jogi igényérvényesítés elkerülése érdekében.

A Társaság az Adós számára - az összes körülményt megvizsgálva - lehetőséget biztosíthat a felhalmozott tartozás részletekben történő megfizetésére, illetve a lejárt tartozás átütemezésére.

VI.3. Fizetést könnyítő megoldások fizetési nehézségek esetén:

A Társaság az Adós fizetési nehézségeinek kezelése érdekében megvizsgálja az Adós teherviselő képességeire vonatkozó körülményeket (jövedelmi és vagyoni helyzetét), valamint - a saját üzletpolitikáját is figyelembe véve - megvizsgálja annak lehetőségét, hogy az Adós fizetési késedelme esetén van-e lehetőség az alábbi fizetést könnyítő megoldásokra vagy azok kombinációjának alkalmazására:

a) Részletfizetési lehetőség

A Társaság az Adós számára - erre vonatkozó külön megállapodás alapján - a lejárt tartozás összegére részletfizetési lehetőséget biztosíthat. Ez esetben azonban a Társaság az Adós által vállalt kötelezettségek nem teljesítése esetére fenntartja a jogot a megállapodások megszüntetésére, illetve az eredeti szerződési feltételek alkalmazására. Részletfizetési megállapodás csak írásban köthető. Az írásban kötött szerződés egy eredeti példányát az Ügyfélnek (Adósnak) át kell adni.

A részletfizetési kedvezmény kizárólag a folyamatban levő jogi vagy nem jogi behajtási eljárás felfüggesztése/szüneteltetése, ill. jogi eljárás megindítása vonatkozásában eredményez haladékot, a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól nem mentesíti a Kötelezettet.

b) A tartozás egy részének elengedése

Kivételes méltányosságot érdemlő esetben a Társaság a felmondott, lejárt és egyösszegben esedékes tartozás egy részének az elengedéséről dönthet. A döntés meghozatalára a Társaság ügyvezetése jogosult.

A Társaság a döntés során figyelmet fordít az Ügyfél vagyoni és jövedelmi viszonyaira, így arra, hogy a követelés teljes összegének rendezése az Ügyfél megélhetését ellehetetlenítené-e, vagyoni, jövedelmi viszonyaival arányban nem álló megterhelést jelentene-e a számára. Amennyiben az Ügyfélnek egyidejűleg több jogviszonyból eredő tartozása áll fenn, a Társaság ezen ügyleteket együttesen kezeli, arra törekedve, hogy a rendezés valamennyi jogviszonyra kiterjedjen.

A Társaság követelést kizárólag az Ügyfél kezdeményezésére, írásban előterjesztett kérelemre, a Társasággal megkötött írásbeli megállapodás alapján enged el.

A követelés elengedésével a Társaságnak adó-, illeték-, vagy járulékfizetési kötelezettsége nem keletkezhet. A Társaság kivételesen e feltételtől eltekinthet, amennyiben az Ügyfél a Társaságnak a követelés elengedésével felmerülő adó-, illeték- vagy járulékfizetési kötelezettsége teljesítéséhez szükséges összeget az el nem engedett követelés-részen felül megfizeti.

A Társaság által - az azonos helyzetben lévőket egyenlő elbánásban részesítő elv betartásával - részben vagy egészben elengedett követelés (akkor is, ha az elengedés

egyezség keretében történik) mentes a személyi jövedelemadó alól, feltéve, hogy arra független felek között kerül sor. A Társaság az elengedésnél az egyenlő elbánás elvének figyelembe vételével, azonban méltányossági alapon nyújt kedvezményt.

Mentes továbbá a személyi jövedelemadó alól a 20.000,- Ft (azaz húszezer forint) összeget meg nem haladó követelés elengedése (feltéve, hogy az elengedéssel a Társaságnak az adott jogviszonyból származó követelése a magánszeméllyel szemben végérvényesen megszűnik).

A Társaság a fenti követelményeknek megfelelően enged el követelést.

A Társaság a jelen szabályzat szerint az Ügyfélről bekért információk alapján azonos feltételekkel rendelkező Ügyfelek esetében azonos döntést hoz a követelés-elengedés, illetve mérséklés vagy egyéb fizetési könnyítés tárgyában.

VII. A fedezeteket, illetve az Adós személyét érintő változások nyomon követése

VII.1. Nyomonkövetés adatbázisokon keresztül:

- a) a Társaság a céginformációs rendszerek (e-cégjegyzék, OPTEN céginformáció, e-beszámoló) alapján figyelemmel kíséri az Adós cég jogi és gazdasági helyzetében bekövetkező változásokat.
- b) Közhiteles nyilvántartásba bejegyzett fedezet esetén a Társaság a nyilvántartás adatait (pl. TAKARNET, hitelbiztosítéki nyilvántartás) figyelemmel kíséri.

VII.2. Nyomonkövetés egyedi megkeresés útján:

A Társaság részére követeléskezelést/behajtást végző személy telefonos kapcsolatfelvételt kísérel meg az Adóssal, amennyiben a fedezetet érintően hátrányos változást tapasztal, és az Adóssal egyeztet a teher okairól, a rendezés módjáról és határidejéről.

VIII. Kezelt ügyletek lezárása

- a.) Adós teljesítése
- b.) Részleges elengedés: VI.3. pontban foglaltak alkalmazásával
- c.) A követelések továbbengedményezése

A követelések továbbengedményezése:

A Társaság a megvásárolt követeléseket jogosult harmadik személy részére továbbengedményezni, amennyiben a megvásárolt követelés alapjául szolgáló szerződés azt kifejezetten nem zárja ki. A továbbengedményezésről kizárólag abban az esetben köteles a Társaság az Ügyfelet értesíteni, ha azt a szerződésben külön kifejezetten kikötötték.

A továbbengedményezésre kizárólag írásban megkötött szerződéssel kerülhet sor, mely szerződésben rögzíteni szükséges, hogy az engedményes üzletszerű követelésvásárlásra jogosult, avagy egyszeri követelésvásárlásról van szó.

Amennyiben az engedményes üzletszerű követelésvásárlásra nem jogosult jogi személy, abban az esetben a szerződésben rögzíteni szükséges az engedményes kötelezettség-vállalását arra vonatkozóan, hogy a követelésvásárlásra milyen okból került sor (pl.: személyes okból),

továbbá, hogy anyagi haszonszerzési célzat követelésvásárlással kapcsolatosan nem áll fenn, továbbá azon kötelezettségvállalását, hogy amennyiben a követelésértékesítés vagy a követelés érvényesítése esetén "nyereséget" realizál, abban az esetben az Adóssal elszámolásra köteles.

IX. IX. Záró rendelkezések

A jelen Követeléskezelési szabályzat a Társaság igazgatóságának jóváhagyása alapján 2015. szeptember 1. napján lép hatályba.

Székesfehérvár, 2015. szeptember 1.

Prácser Károly
ügyvezető igazgató

Jóváhagyás jeléül:

Zsidó László
az Igazgatóság elnöke

FÜGGELÉK

A BOND Pénz- és Értékforgalmi zártkörűen működő Részvénytársaság követelésvásárlásra és követeléskezelésre vonatkozó üzletszabályzatához

A BOND Zrt. által kiszervezett tevékenységek megjelölése és a kiszervezett tevékenység végzője:

A BOND Zrt. által a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 68. §-a alapján kiszervezett tevékenységek a következők:

Kiszervezett tevékenység	Kiszervezett tevékenységet végző vállalkozás
A KHR referenciaadat adattovábbítás, mely az alábbi tevékenységek ellátását jelenti: <ul style="list-style-type: none">– az adattovábbító számítógép és az adattovábbító alkalmazás biztosítása a kiszervezett tevékenységet végző egyesület telephelyén– KHR automata szolgáltatás elérési pont biztosítása az adattovábbító számítógépen– az adattovábbító napi üzemének a biztosítása	Pénzügyi Vállalkozások Országos Egyesülete (székhely: 3525 Miskolc Széchenyi utca 29. 2/1.; nyilvántartási száma: 05-02-0002632)