

BOND Pénz- és Értékforgalmi zártkörűen működő Részvénytársaság

Követeléskezelési szabályzat
problémás kölcsönügylettel rendelkező ügyfelekre vonatkozóan

Hatályos: 2019. május 6. napjától

I. Általános rendelkezések

I.1. Bevezető rendelkezések

A BOND Pénz- és Értékforgalmi zártkörűen működő Részvénytársaság (székhely: 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 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. Emellett a Társaság fogyasztónak minősülő ügyfelek részére maga is nyújthat kölcsönt, mely tevékenységgel összefüggésben szükségessé válhat a problémás követelések kezelése.

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 Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlását (a továbbiakban: „Ajánlás”), mely a követeléskezelési gyakorlat során elvárt fogyasztóvédelmi elveket rögzíti.

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 felmondott, lejárt és egyösszegben esedékesé vált tartozással vagy egyébként problémás kölcsönügylettel rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes értendő.

Biztosíték: az Ügyfél vagy harmadik személy által az Ügyfél 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.

Kamatok, költségek, díjak: a Társaság a jelen szabályzat hatálya alá tartozó követeléskezelésnél az Ügyféllel szemben fennálló tartozás érvényesítése során a kölcsönügyletre vonatkozó szerződésben rögzített kamatot, díjat, költségeket veszi figyelembe.

Kötelezett: a Társaságot megillető követelés kötelezettje (Adós).

Követelés: a Társaság kölcsönügyletből eredő követelése (ideértve a Társaság által megvásárolt kölcsönügyletből eredő követeléseket is), amelynek vonatkozásában a Társaság által a jelen szabályzat szerint végzett követeléskezelési tevékenység megvalósul.

Követeléskezelő: a Társaság, mint kölcsön nyújtására jogosult pénzügyi intézmény, amely az általa kötött kölcsönügyleteknél maga végzi a követeléskezelést, továbbá, mint követelésvásárlási tevékenység végzésére jogosult pénzügyi intézmény, amely az engedményezést követően jogosultként végzi a követeléskezelést.

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

Ügyfél: a természetes személy Kötelezett.

Szabályzat: a Társaság által a problémás kölcsönügyleteket érintően végzett követeléskezelési tevékenység eljárási szabályait tartalmazó jelen dokumentum mindenkor hatályos változata.

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

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 a fogyasztónak minősülő adósokkal szemben végzett követeléskezelési tevékenységre kiterjed.

A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül a pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, illetve lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység.

A Társaság követelésvásárlási tevékenysége körében a jelen szabályzatban foglalt kivételeken túl az Ügyfél és a jogelőd *pénzügyi intézmények* között létrejött szerződések, alkalmazott üzletszabályzatok és hirdetések rendelkezései az irányadóak. A Társaság az ügyletek engedményezésének napján fennálló kondíciók szerint tartja nyilván a megvásárolt követeléseket, azokat egyoldalúan nem módosítja.

A szabályzat hatálya nem terjed ki azon követelésekre, amelyek kapcsán az Ajánlás közzétételét megelőzően végrehajtás került elrendelésre. Nem alkalmazandók a szabályzatban foglaltak attól az időponttól, amikor végrehajtási eljárás indul adott követelés érvényesítése érdekében, valamint abban az esetben, ha az Adós valamely állami programban vesz részt.

Nem alkalmazandók továbbá a szabályzatban foglaltak azon időszakban, amikor a követelés érvényesítése céljából indított, végrehajtási eljáráson kívüli polgári peres vagy nemperes eljárás van folyamatban.

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 költségektől és előmozdítsa a mindkét fél számára megfelelő megoldás megtalálását.

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).

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 megvásárolt követelések esetében a követeléskezelés során általában a következők szerint az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- A megvásárolt Követelésre vonatkozó elektronikus és papír alapú dokumentáció átvétele, ellenőrzése, egyeztetése, felvitele 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 engedményezési 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 30 napon belül a Társaság megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.

- Ismeretlen helyen tartózkodó Kötelezett(ek) lakcímének kikérése az illetékes szerven keresztül. A lakcímkutatás eredményessége esetén a felszólító levélnek és mellékleteinek az új címre történő megküldése.
- Engedményezési értesítő átvételének ellenőrzése, a visszaérkezett levelek, tértivevények feldolgozása.
- Telefonos megkeresés kezdeményezése az Ügyfelek felé.
- Adósok, kezesek, zálogkötelezettek személyes felkeresése – „keressen fel levél” elhelyezése.
- Személyes egyeztetések lefolytatása, a Társaság megállapításainak közlése az Ügyféllel.
- Részletfizetési vagy egyéb tartozásrendezési megállapodás (ún. teljesítési megállapodás) megkötése az Ügyfél fizetési szándékának és teljesítőképességének felmérése alapján.
- A fedezetként szolgáló zálogtárgy Ügyfél általi önálló 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 egyéb eljárásban történő érvényesítési lehetőségeinek elemzése, vizsgálata.
- A Követelés jogi úton történő érvényesítése (végrehajtási eljárás megindítása végrehajtható okirat alapján).
- Az ügylet peren kívüli kezelésének lezárása, pénzügyi és egyéb, adminisztrációs jellegű 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 Társaság az ajánlásban és a jelen szabályzatban foglaltak figyelembe vétele mellett igénybe vesz minden olyan eszközt a követelés behajtása érdekében, amely nem ütközik jogszabályba.

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

IV.1. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Társaság a követeléskezelés során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az Adóssal együttműködve jár el, és a követeléskezelési tevékenysége során kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

2. Szakszerű és gondos magatartás elve

A Társaság a követeléskezelési eljárása 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.

3. A szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság a követelés behajtására irányuló eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

4. Fokozatosság elve

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az Adós együttműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az Adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az Adós a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a Követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.

A fokozatosság elvének korlátja, ha az Adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a Követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

5. Szabályozottság elve

A Társaság az Adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, az Adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az Adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó eljárási rendet - a belső szabályozás részeként - a jelen követeléskezelési szabályzatban rögzíti és működése során ezeket betartva jár el.

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 is -, 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. Az Adósok tájékoztatása

V.1. A tájékoztatással kapcsolatos általános elvárások

A Társaság az Adós rendelkezésére bocsát valamennyi olyan információt, amely elősegíti a tartozás rendezését.

A Társaság által alkalmazott tájékoztatás keretében az Adós pontos információt kap a tartozása aktuális összegéről és megkapja a teljesítési megállapodás lehetőségére, megkötésének feltételeire vonatkozó figyelemfelhívást, továbbá tájékoztatást kap a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja a tartozását rendezni.

A Társaság az Adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

A Társaság a követeléskezeléssel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ, és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát vagy azokat közérthető magyarázattal látja el.

A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az Adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az Adóst megtéve, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az Adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

A Társaság az Adós erre irányuló kérése esetén valamennyi tájékoztató levelet elektronikus úton is megküld az Adós részére.

Az V.2. pont első bekezdése szerinti tájékoztatások és a fizetési felszólítások összevontan, egy levélben kerülnek megküldésre az Adós részére, a költségek minimalizálása érdekében.

A Társaság tájékoztatja az Adóst honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségéről. A Társaság honlapján és az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:

- teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét,
- elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást,
- annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat vagy költséget számít fel,
- az Adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást,
- az Adós számára nyújtandó tájékoztatásokra vonatkozó információkat,
- a Társaság által alkalmazott formanyomtatványokat.

V.2. Írásbeli tájékoztatás

A Társaság – maga vagy megbízottja útján – az Adós részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján:

- a) követelés átruházásáról szóló tájékoztatás,
- b) rendszeres tájékoztatás,
- c) a tartozás rendezését követő tájékoztatás,
- d) a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás,
- e) az Adós kérésére történő tájékoztatás.

A Társaság a fenti értesítő leveleket a kezes részére abban az esetben küldi meg, ha a követelést vele szemben érvényesíti.

V.3. A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A Társaság, mint követelésvásárló az engedményező által az engedményes követelésvásárlónak (Társaság) átadott, az engedményes személyét is meghatározó engedményezési okirattal vagy más hitelt érdemlő módon igazolja az Adós felé az engedményezés megtörténtét, amennyiben az engedményező még nem küldte meg az Adósnak az engedményezésről az engedményes személyét és az engedményezett követelést megjelölő írásbeli értesítést.

A Társaság - az engedményezővel kötött eltérő megállapodás hiányában - a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az Adósnak, amely tartalmazza az alábbiakat:

- a) a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
- b) a követelés jogosultjának nevét és címét,
- c) a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- d) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- e) az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
 - tőketartozás,
 - kamattartozás,
 - késedelmi kamat,

- díjak, költségek,
- f) fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,
- g) általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
- h) a késedelmi kamat, valamint a Társaság által felszámítható költségek és díjak mértékét,
- i) a teljesítés módját és a teljesítéshez szükséges adatokat,
- j) teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
- k) tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- l) tájékoztatást arról, hogy az Adós kérésére a Társaság 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- m) legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban.

V.4. Rendszeres tájékoztatás

A mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén a Társaság évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az Adós részére.

A rendszeres tájékoztató levél az V.3. pont második bekezdésének b)-d), f) és k) alpontjában foglalt, valamint a megadott értéknapon nyilvántartott tartozásra vonatkozó, az e) alpont szerinti adatokon túl az alábbiakat tartalmazza:

- legalább 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:
 - amennyiben az Adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
 - a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
 - jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
 - 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,
 - kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére,
 - amennyiben az Adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,
- mellékelteként a vonatkozó hirdetményt és kondíciós listát vagy annak 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

jogcímről, amelyet a Társaság a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.

V.5. A tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az Adós részére. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a jelzálogtörlesztési engedélyt is igazolható módon megküldi a zálogkötelezett részére a fenti határidőn belül.

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

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

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

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

V.6. A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

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

V.7. Az Adós kérésére történő tájékoztatás

A Társaság a rendszeres tájékoztatáson túl az Adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós 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 Adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák Adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedélyezésről szóló értesítést, a korábban az V.4. pont szerint megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az Adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

VI. Az Adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

VI.1. A kapcsolattartással kapcsolatos általános elvárások

A Társaság gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az Adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban létező történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

VI.2. Azonosítás

Az eljáró ügyintéző az Adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az Adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője – a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársai kivételével – bemutatja az Adós részére a képviselői jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a Társaság nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

VI.3. Titokvédelem

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, illetve 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.

A Társaság a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

VI.4. A kapcsolatfelvétel helye, ideje, gyakorisága és módja

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

A Társaság telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményez. Fentiekől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni.

Az Adós kérését a Társaság figyelembe veszi 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 kíséri meg felvenni a kapcsolatot az Adóssal.

VI.5. Ügyfélfogadás

A Társaság a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben.

A Társaság biztosítja, hogy ügyintézői az Adós részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az Adósokkal foglalkozó ügyintézők közvetlen elérhetőségét.

VII. A követelés átruházásával kapcsolatos elvárások

A Társaság mind egyedi követelések engedményezés keretében történő megszerzése, mind követelések csomagban történő átvétele esetén kizárólag olyan követelés megvásárlására törekszik, amely kapcsán az engedményező a jogszabályokban és az Ajánlásban foglalt – különösen az Adós felé fennálló tájékoztatási – követelményeknek eleget tett, és igény esetén biztosítani képes a követelés jog- és összegszerűségét alátámasztó dokumentumokon túlmenően az esetleges panaszkezeléshez szükséges adatok, iratok átadását is.

A Társaság az Adós követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását érdemben kezeli, és nem utasítja el a panasz kivizsgálását arra való hivatkozással, hogy a panasz az engedményező követeléskezelő vagy annak jogelődje(i) tevékenységével áll kapcsolatban. A Társaság szükség esetén az engedményező bevonásával alakítja ki a panaszra adandó választ. Az erre vonatkozó együttműködést az engedményezési okiratban szabályozzák a felek.

Amennyiben a körülmények alapján feltehető, hogy a követelést követeléskezelőnek nem minősülő ajánlattevő a fedezeti ingatlan megszerzése érdekében kívánja megvásárolni, a Társaság az Adós érdekeinek figyelembevételével dönt a követelés átruházásáról, ennek körében további megoldásként értékeli az ingatlan Adóssal közös értékesítésének a lehetőségét.

VIII. Teljesítési megállapodás

Amennyiben az Adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Társaság részére, a Társaság a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az Adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás Adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára.

Az ajánlat elutasítása esetén az Adóssal való együttműködés keretében a Társaság megvizsgálja, hogy milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az Adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

A Társaság üzletpolitikájával összhangban megvizsgálja, hogy az ajánlatot nem tevő Adósok esetében milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére.

A Társaság figyelembe veszi, hogy a teljesítési megállapodásról szóló tájékoztatás akkor alkalmas az annak megkötésére vonatkozó megalapozott döntés elősegítésére, ha az Adós abból teljeskörűen megismerheti a rá háruló kötelezettségeket és ezen keresztül fel tudja mérni, hogy a pénzügyi teherviselő képességének megfelel-e az adott megoldás.

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során legalább az alábbiakról tájékoztatja az Adóst:

- a) a tartozás megállapodás szerinti összegéről,
- b) a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, az egyes törlesztőrészek fizetési gyakoriságát,
- c) a megállapodás létrejötte kapcsán a kamatról, az Adósra háruló díjakról és költségekről, valamint - amennyiben a Társaság a jövőben ilyet alkalmaz - a megállapodással a felek jogviszonyának részévé váló általános szerződési feltételek elérhetőségéről,
- d) a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint
- e) amennyiben az Adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

A Társaság a tisztességes és együttműködő magatartás, valamint a fokozatosság elvének megfelelően olyan lehetőségeket biztosít, amelyek a tartozás összegének folyamatos csökkenése mellett a követelés halasztott, illetve részletekben történő megfizetésére nyújtanak lehetőséget vagy egyéb módon segítik elő a szorult anyagi helyzetbe jutott Adós jövőbeni teljesítését.

Amennyiben az Adós több jogviszonyból eredő tartozással rendelkezik, a Társaság az Adós által megjelölt tartozás(ok) tekintetében javasol teljesítési megállapodást az Adós számára.

A Társaság – üzletpolitikájával összhangban – megfontolja a kamattartozás egy részének vagy egészének esetleges elengedését, illetve az alkalmazott kamatmérték csökkentésének lehetőségét. A Társaság teljesítési megállapodás megkötése céljából az Adós együttműködése esetén, annak egyetértésével végzi el az Adós pénzügyi helyzetének felmérését. 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 pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az Adós érdekeinek az előmozdítása céljából, az Adós hozzájárulása mellett valósulhat meg. A Társaság – a már rendelkezésre álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az Adós által önként megadott adatokat elemzi, és a Társaság a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az Adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

A Társaság az Adós információ-szolgáltatásának elmaradása miatt az Adósra hátrányos következmények kilátásba helyezésével az Adósra nyomást nem gyakorol.

Ingatlanra bejegyzett jelzálogjoggal biztosított, megszűnt szerződésből eredő követelés esetén a Társaság a végrehajtást a végrehajtási eljárás következményeinek bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.

A jelen VIII. pont ötödik bekezdésének e) alpontjában foglalt esetben a Társaság legalább évente megkísérli felülvizsgálni a már megkötött teljesítési megállapodást. Amennyiben az Adós teherviselő képessége megfelelő, akkor a teljesítési megállapodás olyan tartalmú módosítására tesz javaslatot az Adós részére, amely mellett a tőketartozás – korábbiaknál nagyobb mértékben – csökkenthető. Az új javaslat Adós általi elutasítása a hatályban lévő teljesítési megállapodást nem érinti.

Amennyiben az Adós a korábbi megállapodást nem tudja teljesíteni, a Társaság megvizsgálja az Adós újabb ajánlatát, valamint újabb megállapodás megkötésének lehetőségét.

A követeléskezelési tevékenység során létrejött teljesítési megállapodások minden esetben igazolható módon kerülnek megkötésre. A Társaság az írásban kötött teljesítési megállapodás egy eredeti példányát igazolható módon eljuttatja az Adósnak.

A Társaság a teljesítési megállapodás megszűnéséről annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztatja az Adóst a megszűnés indokának megjelölésével.

Az előző három bekezdésben foglaltak a kezes vonatkozásában abban az esetben alkalmazandók, ha a kezes a teljesítési megállapodás alanyává válik.

A Társaság tájékoztatja a kezest a teljesítési megállapodás létrejöttéről abban az esetben is, ha nem válik a teljesítési megállapodás alanyává.

IX. Kamatok, díjak, költségek felszámítása

A Társaság működése során kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az Adósra, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összegszerűségének a bizonyíthatóságát.

A Társaság kizárólag olyan költségeket terhel az Adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez. Az Adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ideértve például a postaköltséget, a jogi eljárások költségét, a fedezet értékelésének költségét.

A Társaság nem terheli az Adósra a követeléskezelési tevékenység folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségeit (pl. ügyfeldolgozás, nyilvántartásba vétel, nyomtatás, irattározás).

A Társaság – összhangban a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel – nem hárítja az Adósra az engedményezés tényéből eredő költségeket.

Az V.2. pont első bekezdésének a)-d) alpontja szerinti értesítő levelekkel összefüggésben a Társaság költséget, díjat nem terhel az Adósra, továbbá az adott időszakban teljesített befizetésekről megküldött valamennyi tájékoztatás esetében az annak alapjául szolgáló analitikus kimutatásról kért, az V.2. pont első bekezdésének e) alpontja szerinti tájékoztatást egy alkalommal díj- és költségmentesen biztosítja az Adós számára.

A Társaság, mint engedményes követeléskezelő által esetlegesen alkalmazott általános szerződési feltételek az engedményezéssel nem válnak az Adós és a Társaság között fennálló jogviszony részévé. Az általános szerződési feltételek alkalmazására adott Adós vonatkozásában kizárólag akkor kerülhet sor, ha az Adós ezeket a szerződési feltételeket megismerte és kifejezett nyilatkozatával elfogadta.

A Társaság biztosítja, hogy az általa alkalmazott díj-, illetve költségstruktúra az Adós számára is nyomon követhető és átlátható legyen. A Társaság ugyanarra a tevékenységre, illetve szolgáltatásra több jogcímen díjat vagy költséget nem számít fel.

A Társaság az Adóssal szemben késedelmi kamatot a követelések után legfeljebb a követelés alapjául szolgáló szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mérték szerint számolhat fel. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Ptk. irányadó rendelkezései alapján történhet.

X. A követeléskezelésre vonatkozó szervezeti szabályok

X.1. Személyi feltételek

A Társaság biztosítja, hogy a követeléskezelési tevékenységet végző személy

- a) büntetlen előéletű, és
- ba) szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel vagy
- bb) középiskolai végzettséggel és számviteli, pénzügyi vagy azokkal egyenértékű szakképesítéssel és az MNB által kiadott, közvetítői hatósági vizsga letételét igazoló tanúsítvánnyal rendelkezik.

X.2. Képzés

A Társaság az Adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézőket – legalább évente egy alkalommal – megfelelő képzésben részesíti és ezt dokumentálja.

A képzés minimálisan kiterjed a követeléskezelés jogszabályi környezetére, a követeléskezelés során alkalmazható jogi eszközökre, alkalmazásuk feltételeire, továbbá a követeléskezelésre vonatkozó alapelvekre és az alapelveknek nem megfelelő magatartásokra. A képzés tartalmazza továbbá a Társaság követeléskezelési folyamataira, eszközeire, a kapcsolódó döntési kompetenciákra, kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályokat, az Adóssal történő kommunikációra vonatkozó elvárásokat, továbbá az Adós tájékoztatására vonatkozó szabályokat és a teljesítési megállapodással kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályokat. A képzés részét képezi az Ajánlásban meghatározott, az Adóssal való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások ismertetése is.

A képzések keretében az ügyintézők írásbeli tájékoztatást kapnak a képzés tárgyául szolgáló ismeretanyagban időközben beálló változásokról is.

A Társaság a képzésekről nyilvántartást vezet, melynek minimális tartalmi eleme a képzés időpontja és a képzésen résztvevő ügyintézők neve.

X.3. Szervezeti kontroll

A Társaság hatékony, a jogszabályi megfelelést, valamint a belső szabályozás szerinti működést és az Ajánlásban foglalt elvek megvalósulásának ellenőrzésére alkalmas kontrollfunkciót alakít ki és tart fenn.

A követeléskezelési tevékenység során a Társaság a követeléskezelésnél kontroll és támogató funkciót ellátó munkatársai számára gondoskodik arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek a követeléskezelési tevékenység hatékony felügyeletéhez.

A Társaság gondoskodik arról, hogy az Adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a belső ellenőr rendszeresen ellenőrizze, és annak megtörténtét dokumentálja. A Társaság ügyvezetése legalább évente egyszer megtárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízott által végzett követeléskezelési tevékenység Adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is, amennyiben a Társaság külső megbízottat vesz igénybe.

XI. A Társaság követeléskezelése során követendő egyes 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 képviselőjében eljár, az Adóst és a követelést, 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 megbeszélte részletfizetést sem teljesíti és/vagy egyéb módon nem hajlandó együttműködni.

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 a Társaság évente küldi meg az Adós részére.

Tartalma: tájékoztatás az Adós aktuális tartozásáról (tőketartozás, ügyleti kamat és késedelmi kamattartozás, 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 mindenkor 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.

XII. Az ügyfélkérelmek kezelése fizetési nehézségek esetén

XII.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.

XII.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.

XII.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.

Mentes a személyi jövedelemadó alól a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. szerinti pénzkölcsön nyújtásából, pénzügyi lízingszerződésből származó követelés elengedése (akkor is, ha az elengedés egyezség keretében történik) feltéve, hogy a követelés elengedésére

1. belső szabályzatban foglaltak alapján, az azonos helyzetben lévőket egyenlő elbánásban részesítő elv betartásával, független felek között,
2. a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás keretében megkötött egyezség alapján vagy
3. a Magyar Nemzeti Banknak a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló ajánlása alapján, az adós fizetőképességének helyreállítása érdekében

kerül sor.¹

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).²

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.

¹ Jelen rendelkezések tekintetében a mindenkori személyi jövedelemadóról szóló törvény rendelkezéseit kell irányadónak tekinteni.

² Jelen rendelkezések tekintetében a mindenkori személyi jövedelemadóról szóló törvény rendelkezéseit kell irányadónak tekinteni.

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

XIII.1. Nyomonkövetés adatbázisokon keresztül:

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

XIII.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.

XIV. Kezelt ügyletek lezárása

- a.) Adós teljesítése
- b.) Részleges elengedés: XII.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, 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.

XV. Nyilvántartás

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről, az Adósokról, a velük, valamint a kezesekkel és a zálogkötelezettekkel szemben megtett követelésérvényesítési lépésekről, a velük szemben fennálló követelésekről és azok összecszerúségéről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja, hogy a Társaság visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatát és az Ajánlásnak történő megfelelését. A Társaság a fentieknek való megfelelés érdekében erre alkalmas informatikai rendszert alakít ki és alkalmaz.

A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az Adóssal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az Adóssal szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát visszakereshető módon dokumentálja és a törvényi előírások szerint őrizze meg.

A nyilvántartás dokumentálja az Adós és a Társaság közötti valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az Adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, a rögzített telefonbeszélgetések, valamint az Adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az Adós írásos nyilatkozatai visszakereshetők legyenek.


A Társaság az Adós meghatalmazottjaként eljáró, illetve a törvény által védett titoknak minősülő információ megismerésére az Adós által feljogosított harmadik személy részére adott meghatalmazást, illetve felhatalmazást a nyilvántartásában rögzíti.

A nyilvántartás tartalmazza az Adóssal kötött teljesítési megállapodás megkötésének tényét, időpontját, módját és feltételeit.


XVI. Záró rendelkezések

A jelen Követeléskezelési szabályzat a Társaság igazgatóságának jóváhagyása alapján 2019. május 6. napján lép hatályba.

Székesfehérvár, 2019. április 30.


Bruder Balázs
ügyvezető igazgató

Jóváhagyás jelülül:


Zsidó László
az Igazgatóság elnöke