

# **DUNACORP Faktorház Zrt.**

## **Követeléskezelési Szabályzat (módosításokkal egységes szerkezetben)**

**Hatályos: 2021. január 5. napjától**

**Jóváhagyta: Jobbágy János igazgatóság elnöke**

**1/2021.(I. 4.) igazgatósági határozat**

**Tartalomjegyzék:**

|  |    |
|--|----|
| Bevezetés .....  | 3  |
| 1. Fogalmak, meghatározások.....   | 3  |
| 2. A szabályzat hatálya.....   | 4  |
| 3. A faktorálás jogi szabályozása .....  | 5  |
| 4. A követeléskezelési eljárás során figyelembe veendő általános elvek, Együttműködési kötelezettség ..... | 5  |
| 5. Értesítési, tájékoztatási kötelezettség .....   | 6  |
| 5.1 Az értesítés módja, ügyfélkapcsolat, írásbeli tájékoztatás elvei.....                                  | 6  |
| 6. Titokvédelem .....  | 8  |
| 6.1 Adatkezelés, adatvédelem .....   | 8  |
| 7. Követelések érvényesítése .....   | 9  |
| 7.1 Felszámítandó díjak .....  | 9  |
| 7.2 Követeléskezelés módja a fokozatosság elvének megfelelően.....   | 9  |
| 7.3 Azonosítás .....   | 12 |
| 7.4 Teljesítési megállapodás kötése.....   | 12 |
| 7.5 Részletfizetési megállapodás.....  | 13 |
| 7.6 A teljesítési (részletfizetési) megállapodás megkötésének egyéb körülményei .....                      | 14 |
| 7.7 Fizetési meghagyás, peres eljárás .....  | 14 |
| 8. Független és kiemelt független ügynökök igénybevétele.....  | 15 |
| 9. A követeléskezelés egyéb irányelvei.....  | 16 |
| 10. Elszámolás.....  | 16 |
| 11. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzési rendje .....   | 16 |
| 12. Záró rendelkezések .....   | 16 |

## Bevezetés

A **DUNACORP Faktorház Zrt.** (a továbbiakban: Zrt.) követelÉsvásárlási és - kezelési tevékenységének elsődleges jogi háttérét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, a hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozások éves beszámoló készítési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól szóló 250/2000. (XII. 24.) Korm. r., a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről, valamint a Ptk. engedményezésre vonatkozó előírásai adják.

Jelen szabályzat célja, hogy eligazítást nyújtson elsősorban a követeléskezelési tevékenység folyamatában, tartalmazza mindazokat a folyamatokat/lépéseket, utasításokat, szakmai és etikai normákat, a követeléskezelés szabályait, amelyeket egy adott ügy kezelése, illetve a követelés behajtása érdekében alkalmazni, betartani és érvényesíteni kell.

## 1. Fogalmak, meghatározások

### Engedményező

Mindazon természetes és/vagy jogi személyek és/vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezetek, amelyek bármely elismert, nem vitatott vagy bizonytalan, harmadik személlyel szembeni **lejárt törvényes pénzkövetelésüket** szerződéses úton a Zrt.-re engedményezett.

### Engedményezés

Azon szerződéses jogügylet, melynek során az Engedményező bármely elismert, nem vitatott vagy bizonytalan, harmadik személlyel szembeni törvényes pénzkövetelésének, valamint az azt biztosító mellékkötelezettségek minden jogát vételár fejében a Zrt.-re ruházza át. Ennek keretében az Engedményező helyébe teljes jogkörű jogutódként a Zrt., mint Engedményes lép.

A követelés átruházásáról szóló engedményezési szerződéssel a Zrt. megvásárolja a követeléseket, átvállalhatja a kötelezettek fizetÉsképtelenségével kapcsolatos kockázatot, valamint ellátja a követelések további nyilvántartását és érvényesítését.

Engedményezési szerződés tárgyául kizárólag olyan követelések szolgálhatnak, amelyek átruházását jogszabály nem zárja ki, és amelyek nem a jogosult személyéhez kötöttek.

### Kötelezett

Mindazon személyek, amelyekkel szemben egy harmadik személy elismert, nem vitatott vagy bizonytalan követelését szerződéses úton a Zrt.-re engedményezi.

A Zrt. elsődlegesen magánszemélyekkel szembeni fedezetlen, lejárt követeléseket vásárol, így kötelezetti pozícióban elsődlegesen magánszemélyek szerepelnek.

## **Követelés**

Azon, törvényes magyar fizetőeszközben vagy devizában kifejezett összeg, amely jogalapját az Engedményező az engedményezés során okirattal igazolja, és amelynek jogosultja az engedményezést követően a Zrt.

A Zrt. sajátos work-out faktoring tevékenysége elsődlegesen fedezetlen, bedőlt követelések megvásárlására és érvényesítésére irányul, így az általa megvásárolandó követelések túlnyomórészt az alábbi körbe tartoznak: folyószámlahitelekből, fedezetlen áruvásárlási hitelekből, személyi kölcsönökből eredő követelések, közüzemi szolgáltatókkal, parkolási társaságokkal szemben fennálló tartozások.

## **Ügyfél**

Mindazon természetes és/vagy jogi személyek és/vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezetek, amelyekkel szemben a Zrt. – az általa végzett pénzügyi szolgáltatás nyújtása során jogviszonyba kerül, ideértve az engedményezési szerződést, valamint a követelés behajtása érdekében megkötött valamennyi megállapodást vagy egyoldalú jognyilatkozatot (pl. részletfizetés, egyezségkötés, tartozás elismerése, kezességvállalás stb.).

## **2. A szabályzat hatálya**

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) rendelkezéseit kell alkalmazni — jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a Zrt. és az Ügyfél (a továbbiakban együtt: Felek) eltérő tartalmú kikötése hiányában — a Zrt. és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra, amelynek keretében a Zrt. követelésérvényesítési és - kezelési tevékenységet végez.

A Szabályzat a Zrt. székhelyének ügyfélforgalmi helyiségében történt kifüggesztése napját követő első munkanaptól, bármely módosítása a kifüggesztés napját követő 15. (tizenötödik) naptól kezdődően visszavonásig hatályos. A Zrt. a Szabályzatot és annak esetleges módosításait az ügyfélforgalmi helyiségben történő kifüggesztéssel egyidejűleg a [www.dunacorprt.hu](http://www.dunacorprt.hu) honlapján is közzéteszi hirdetményként.

A mindenkor hatályos Szabályzat nyilvános, a Panaszkezelési Szabályzatban rögzített, személyes panasz megtételére nyitvaálló időintervallumban a Zrt. ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségeiben bárki által megtekinthető. A Zrt. az Ügyfél kérésére díjtalanul átadja a Szabályzat egy példányát.

A Zrt. hirdetményei, különös tekintettel jelen Szabályzatra, annak minden módosítására és kiegészítésére, a Zrt. hivatalos internetes honlapján, a [www.dunacorprt.hu](http://www.dunacorprt.hu) címen is elérhetőek, illetve elektronikus formában letölthetőek.

A Zrt. ügyfélforgalmi helyiségében megfelelő számú ügyintéző áll rendelkezésre az Ügyféllel való kapcsolattartás elősegítése érdekében.

### 3. A faktorálás jogi szabályozása

A Zrt. faktorálási tevékenységét a Pénzügyi Felügyelet engedélyével végzi.

A faktoring, mint a követelés átruházása a Ptk.-ban szabályozott engedményezésnek felel meg. A faktoring ügyletekre az engedményezésre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

A Ptk. alapján az engedményezés során a jogosult a kötelezettel szembeni követelését szerződéssel másra átruházza, így a követelés új jogosultja az engedményes lesz.

Nem lehet engedményezni a jogosult személyéhez kötött, valamint azokat a követeléseket, amelyek engedményezését jogszabály kizárja.

**Az engedményezésről a kötelezettet értesíteni kell.** A kötelezett az értesítésig jogosult az engedményezőnek teljesíteni.

Az értesítést követően a kötelezett csak az új jogosultnak (engedményesnek) teljesíthet.

A kötelezett az engedményessel szemben érvényesítheti azokat a kifogásokat és beszámíthatja azokat az ellenköveteléseket is, amelyek az engedményezővel szemben az értesítéskor már fennállt jogalapon keletkeztek. Így a kötelezett hivatkozhat a kötelezett és a régi jogosult (engedményező) között fennálló szerződés érvénytelenségére vagy arra, hogy a követelés létre sem jött, viszont nem hivatkozhat olyan kifogásra, amely az engedményes és az engedményező közötti jogviszonyra vonatkozik.

A kötelezettnek az engedményezésről való értesítése a régi Ptk. rendelkezéseinek megfelelően az elévülést megszakítja.

Az engedményező az engedményessel szemben a kötelezett szolgáltatásáért - az engedményezés fejében kapott ellenérték erejéig - kezesként felel, kivéve, ha

- a követelést kifejezetten bizonytalan követelésként ruházta át az engedményesre vagy
- felelősségét egyébként kizárta.

Az engedményezés, átruházás magába foglalja a számlaköveteléssel összefüggő valamennyi jogosultság és mellékkötelezettség átruházását, beleértve a kamatok, díjak és az esetleges biztosítékok átruházását is.

### 4. A követeléskezelési eljárás során figyelembe veendő általános elvek, együttműködési kötelezettség

**Tisztességes és együttműködő magatartás elve:** A Zrt. a követeléskezelési eljárás egésze során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, Ügyfeivel együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

**Szakszerű és gondos magatartás elve:** a Zrt. a követeléskezelése egésze során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Zrt. és a nevében eljáró közvetítői alvállalkozók az Ügyféllel 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 szükséges információ szolgáltatásának elve:** a Zrt. a követeléskezelése egésze során megad minden olyan információt az Ügyfél számára, amely az Ügyfél tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nem teljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

A Zrt. és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban **kölcsönösen együttműködve, egymás jogos érdekeit figyelembe véve** kötelesek eljárni. A Zrt. követeléskezelése során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek az Ügyfélre irányuló fizikai, agresszív vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg, így különösen tartózkodik a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől. A kapcsolattartás során biztosítja, hogy az átadott információk ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást, a Zrt. a **jóhiszeműség** keretein belül fejt ki tevékenységét. Az együttműködési kötelezettség keretein belül a Zrt. az Ügyfél méltányolható kéréseit (nyilvántartásban rögzítve) figyelembe veszi a kapcsolattartás formájára vonatkozóan.

A Zrt. követeléskezelő munkatársai az Ügyfél rendelkezésére bocsátják mindazon információkat (áthidaló megoldási lehetőségek, nemfizetés következményei, okai, alkalmazható intézkedések, jogi eljárás menete és költségei stb.), amelyek az Ügyfél együttműködő magatartásához szükségesek.

Az együttműködési kötelezettség keretein belül a Zrt. követeléskezelő munkatársai figyelembe veszik az Ügyfél **teherviselő képességét**, felméri jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét, továbbá kifejezetten felhívják az Ügyfél figyelmét arra, hogy milyen következményekkel járhat ezen információk kiadásának megtagadása vagy hiányos, pontatlan megadása.

## 5. Értesítési, tájékoztatási kötelezettség

A Zrt. és az Ügyfél a lehetséges legkorábbi időpontban **írásban tájékoztatják** egymást a fennálló üzleti kapcsolatuk, így különösen a szerződés teljesítése szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, adatokról, illetve azok változásáról; az egymáshoz intézett kérdésekre, megkeresésekre – ha az ügy jellegéből vagy a rendelkezésre álló iratokból más nem következik – haladéktalanul válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra. A Zrt. tájékoztatási kötelezettsége során közérthetően és egyértelműen fogalmaz, kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy utóbbiakat magyarázattal látja el.

A Zrt. mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az Ügyfél jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az Ügyfelet megtévevessze, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az Ügyfél szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

A követelés megvásárlása esetén a Zrt. köteles az engedményezést követő **30 (harminc) napon belül** írásban értesíteni az Ügyfelet arról, hogy a követelés behajtására saját részére jogosult, beazonosítva többek között a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját (*a követelés átruházásáról szóló tájékoztatás*). A követelés vitatása esetén (értesítés kézhezvételét követő **10 (tíz) napon belül**) – az annak alapjául szolgáló okiratok csatolása mellett - az Ügyfél a Panaszkezelési Szabályzatban megadott elérhetőségek valamelyikén panasszal élhet, amelynek elbírálásáig a Zrt. az Ügyféllel szemben jogi eljárást nem kezdeményez. A Zrt. az Ügyfél részére – **annak kérése esetén, a kérelem átvételétől vagy a kérés Ügyfél általi jelzésétől számított 30 napon belül** - tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, a követelés aktuális összegéről, annak analitikus kimutatásáról, továbbá Ügyfél kérése esetén rendelkezésre bocsájtja az Ügyfél által megjelölt, követelés alapját képező dokumentumokat (*az Ügyfél kérésére való tájékoztatás*). A Zrt. valamennyi adósát **évente egyszer** egyértelműen, közérthetően és teljes körűen írásban tájékoztatja többek között a követelés összegéről a befizetések elszámolását is feltüntetve költség, díj, kamat és tőke bontásban, a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatást tartalmazó honlap elérési helyről, illetve kifejezett tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszak alatt teljesített valamennyi befizetéséről és annak részleteiről (*rendszeres tájékoztatás*).

## 5.1 Az értesítés módja, ügyfélkapcsolat, írásbeli tájékoztatás elvei

Felek a másik félhez intézett minden értesítést, tájékoztatást, ajánlatot, nyilatkozatot, kérést, észrevételt, panaszt elsősorban írásban kötelesek megtenni. A Zrt. az Ügyfél kérésére, az Ügyfél megfelelő azonosítása után, telefonon is tájékoztatást adhat az Ügyfélnek olyan kérdésekben, amelyek az Ügyfélnek a kötelezettsége teljesítéséhez szükségesek, vagy azt elősegítik. A Zrt. mind a társaság, mint az Ügyfél részéről kezdeményezett telefonos megkeresést és az arra adott választ jogosult rögzíteni a **Panaszkezelési Szabályzatban** és más jogszabályban előírt módon, továbbá időkorláton belül tárolni, feltéve, hogy ehhez az Ügyfél - a Zrt. által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás alapján - kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon hozzájárult (pl.: írásbeli hozzájárulás vagy telefon nyomógombjával jelzett, log.-fileban tárolható hozzájárulás). A Zrt. kifejezetten hangsúlyozza, hogy a társaság által kezdeményezett, a követeléskezelési tevékenységhez kapcsolódó valamennyi telefonhívást is rögzítik visszakereshető módon. A hangfelvétel rögzítési kötelezettség a Zrt.-ét **1 (egy) évig** terheli.

Az Ügyfél kifejezett, erre irányuló, írásbeli kérésére, a kérés kézhezvételét követő **30 (harminc) napon belül** a rögzített hangfelvétel részére – a megőrzésre vonatkozó határidőn belül – kiadható.

Írásbelinek minősül az egymásnak levélben, telefaxon vagy e-mailben küldött értesítés, tájékoztatás, ajánlat, nyilatkozat, kérés, észrevétel, panasz. A nem írásbeli közléseket egyidejűleg írásban is meg kell erősíteni, azok az írásbeli megerősítéssel válnak hatályossá.

A Zrt. az Ügyfél részére szóló értesítést, tájékoztatást, ajánlatot, nyilatkozatot és egyéb dokumentumot (a továbbiakban együtt: Iratok) az Ügyfél állandó lakcímére, Ügyfél által megjelölt levelezési címére, székhelyére vagy a cégjegyzékbe bejegyzett központi ügyintézés címére postai úton vagy személyes kézbesítés útján küldi meg. A Zrt. nem felel azokért a károkért, amelyek abból erednek, hogy az Ügyfél pontatlan címet vagy nevet adott meg, illetve a címe időközben megváltozott és erről elmulasztotta a Zrt.-t értesíteni, emiatt az iratok kézbesítése elhúzódik vagy eredménytelen. A Zrt. az engedményezés tényét és a követeléskezelés folyamatát bemutató iratokat tértivevényes úton postázza, az Ügyfélnek szóló egyéb tájékoztató és felszólító leveleket azonban nem köteles ajánlottan, tértivevényesen postázni.

Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldés ténye a Zrt. nyilvántartásában szerepel és az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya a Zrt. birtokában van, vagy pedig ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvévény igazolja. Elküldöttnek kell tekinteni a Zrt. szerverszámítógépe által regisztrált, továbbított e-mailt is. Az Ügyfelek széles körének küldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya, másolata is elegendő az elküldés igazolására.

A szokásos postai kézbesítési idő elteltével a Zrt. – az ellenkező bizonyításáig - jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta. Szokásos postai kézbesítési időnek a Zrt. **5 (öt) naptári napot** vesz figyelembe.

Azokat a küldeményeket, amelyek kézbesítéséhez joghatály fűződik, ajánlottan vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni az Ügyfél számára. A postai úton, ajánlott-tértivevényes módon megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha az Ügyfél az átvételt megtagadta, vagy a levél „címezett ismeretlen” vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza a Zrt.-hez. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert az Ügyfél az iratot nem vette át (az a Zrt.-hez „nem kereste”, jelzéssel érkezett vissza), az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Zrt. az Ügyfelek széles körének szóló értesítési, tájékoztatási kötelezettségének hirdetmény (a továbbiakban: **Hirdetmény**) útján tesz eleget. A Zrt. a Hirdetményeit az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben függeszti ki, valamint a Zrt. hivatalos honlapján, a [www.dunacorp.hu](http://www.dunacorp.hu) címen is elérhetővé teszi. A Hirdetményt azon a napon kell kézbesítettnek tekinteni, amely közvetlenül követi azt a munkanapot, amelyen a Hirdetmény kifüggesztése a Zrt. székhelyének ügyfélforgalmi helyiségében megtörtént.

Az Ügyfél a Zrt. részére szóló iratokat postai úton köteles megküldeni a Zrt. székhelyére, vagy személyesen köteles átadni a Zrt. képviselőjének a Zrt. ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében.

A Zrt. jogosult elfogadni, hogy az Ügyfél telefaxon, vagy elektronikus levélben tegyen eleget értesítési, tájékoztatási kötelezettségének, de egyúttal kérheti az értesítés, tájékoztatás postai úton történő megerősítését. Ebben az esetben, ha a postai úton történő megerősítés a felhívástól számított **5 (öt) napon belül** a Zrt.-hez nem érkezik meg, akkor a Zrt. úgy tekintheti, hogy az Ügyfél az értesítési, tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget. Az Ügyfél felel minden olyan kárért, mely a telefax- vagy internetkapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem a Zrt. hibájából ered.



Egyebekben a Zrt. által az Ügyfél részére adott írásbeli tájékoztatásból fokozatosan, a követeléskezelési folyamat fázisának megfelelően, világosan ki kell derülnie a tartozás összegének, az áthidaló lehetőségeknek (pl. részletfizetés), a követeléskezelés folyamatának, a nemfizetés következményeinek, a tartozás rendezésének mikéntjeinek.

## 6. Titokvédelem

Aki **Üzleti vagy Banktitok** birtokába jut, köteles azt időbeli korlátozás nélkül megtartani. A titoktartási kötelezettség alapján az Üzleti Titok, illetőleg a Banktitok körébe tartozó tény, információ, megoldás vagy adat a Hpt.-ben és egyéb jogszabályban meghatározott körön kívül a Zrt., illetve az Ügyfél felhatalmazása nélkül nem adható ki harmadik személynek és feladatkörön kívül nem használható fel.

Aki Üzleti Titok vagy Banktitok birtokába jut, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy a Zrt.-nek vagy Ügyfeleinek hátrányt okozzon.

Nem lehet üzleti titokra hivatkozással visszatartani az információt a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra vonatkozó, külön törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettség esetén.

A Zrt. az Ügyfélen kívüli, illetéktelen 3. személynek nem ad át információt a követeléskezelésről, a tartozás összegéről, törekszik arra, hogy az illetéktelen 3. személy a követeléskezelés tényéről se szerezhessen tudomást. Ennek érdekében a Zrt. követeléskezelési tevékenysége során kizárólag az Ügyfél közvetlen elérhetőségein vagy az Ügyfél által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségein keresztül történhet a kapcsolatfelvétel vagy a kapcsolattartás.

A Zrt. – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – egyebekben védi az Ügyfél törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat felvételi, kapcsolattartási formákat.

A Zrt. honlapján meghatalmazás formanyomtatványt tesz közzé, melynek Ügyfél általi hiánytalan kitöltése és Zrt. részére való visszaküldése esetén a Zrt. Ügyfelet érintő kérdések vonatkozásában meghatalmazott részére tájékoztatást nyújt, meghatalmazott eljárását elfogadja.

### 6.1 Adatkezelés, adatvédelem

A Zrt. az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a Hpt. és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) /a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről/, azaz az általános adatvédelmi rendelet – GDPR rendelkezései szerint a Zrt.-nél kezelt adatok tekintetében garanciát nyújt az adatvédelemre, az adatbiztonságra vonatkozó követelmények ágazati jogszabályokban megfogalmazott előírásainak való megfelelésre, kiemelten magas figyelmet szentelve az Ügyfelek információs önrendelkezési jogának védelmére.

Mindezek érdekében a Zrt. a rendelkezésre álló személyes adatokat bizalmasan kezeli, ennek érdekében megtesz valamennyi olyan, biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely a személyes adatok legmesszemenőbb biztonságát garantálja.

A Zrt. olyan számítógépes rendszert alkalmaz, amely nem teszi lehetővé, hogy a követeléskezelési nyilvántartások adataihoz illetéktelen személyek hozzáférjenek, ezzel csökkentve az esetleges adatvédelmi incidensek előfordulásának lehetőségét.

A Zrt. adatkezelési gyakorlata tekintetében a Zrt. honlapján elhelyezett Adatkezelési Tájékoztató tartalmaz teljes körű tájékoztatást, részletezve az egyes adatkezelők és adatfeldolgozók személyét, az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát, az adatkezelés vonatkozásában Ügyfelet megillető jogok (*hozzáférés, helyesbítés, kezelés korlátozása, tiltakozás, adathordozhatósághoz való jog*), illetve az adatkezelés egyéb körülményei vonatkozásában. Az Adatkezelési Tájékoztató rövidített verziója a követelés átruházásáról szóló és a rendszeres tájékoztatás mellékletét is képezi.

## **7. Követelések érvényesítése**

### **7.1 Felszámítandó díjak**

A Zrt. alapvető üzleti célja, hogy lejárt követeléseit egy összegben vagy részletek formájában beszedje.

Tekintettel arra, hogy a Zrt. kizárólag lejárt követeléseket vásárol meg, így az általa megvásárolt követelések után ügyleti kamatot nem számít fel az eredeti jogosult által a lejáratig felszámított ügyleti kamatokon felül.

A Zrt. a Kötelezettekkel szemben késedelmi kamatot a megvásárolt követelések után az eredeti szerződésben megjelölt mérték szerint számol fel, kizárólag a megvásárolt tőke és ügyleti kamat követelésre vetítve. A Zrt. által felszámított késedelmi kamat mértéke a megvásárolt követelés alapjául szolgáló szerződésekben szereplő késedelmi kamat.

A Zrt. az Ügyféllel szembeni követelése érvényesítése során felmerülő igazolt és indokolt költségeket az Ügyfélre átháríthatja és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összegszerűségének igazolását. A Zrt. kizárólag olyan költségeket terhel az Ügyfélre, amely a követelés mértékével arányos és közvetlenül kapcsolódik az adott követelés érvényesítéséhez.

### **7.2 Követeléskezelés módja a fokozatosság elvének megfelelően**

A Zrt. az Ügyfelekkel a velük szemben fennálló követelés megvásárlását követően az 5. pontban írt határidőn belül írásban veszi fel a kapcsolatot, tájékoztatva az Ügyfeleket az Engedményezés tényéről és arról a körülményről, hogy az Ügyfél a megvásárolt követelést az értesítés kézhezvételét követően csak a Zrt.-nek teljesítheti.

Az **értesítő levélben** a Zrt. többek között feltünteti az Ügyfél tartozásának összegét (külön részletezve a megvásárolt követelés tőkeösszegét, a követelést eladó személy által a követelés engedményezéséig érvényesített kamatait, a jelen Szabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket), valamint felhívja az Ügyfelet, hogy tartozását a felszólítás kézhezvételétől számított **30 (harminc) napon** belül rendezze.

A Zrt. az értesítő leveleket, fizetési felszólításokat tetszőleges alkalommal és gyakorisággal megismételheti.

A Zrt. az első értesítő levél kiküldését legalább 10 (tíz) munkanappal követően munkatársai útján **telefonon is megkísérli felvenni a kapcsolatot** az Ügyfelekkel. A telefonos megkeresés során – a Zrt., saját maguk, az Ügyfél azonosítását követően - a Zrt. munkatársai ismételten tájékoztatják az Ügyfelet a Zrt. általi követelésvásárlásról, továbbá az Ügyfél tartozásának összegéről (külön részletezve a megvásárolt követelés tőkeösszegét, a követelést eladó személy által a követelés engedményezéséig érvényesített kamatait, a jelen Szabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket).

A Zrt. munkatársai a telefonos megkeresés során tájékoztatják az Ügyfelet arról, hogy a követelés rendezése érdekében a Zrt. illetékes munkatársait mikor, hol és milyen formában érheti el. A tájékoztatás során a Zrt. munkatársai felhívják az Ügyfél figyelmét arra, hogy – egyedi elbírálás alapján, az Ügyfél által tett megfelelő, a Zrt. üzletpolitikájába illő és szabályzatainak megfelelő ajánlat esetén – egyezségkötésre is lehetőséget biztosít a Zrt. A telefonos tájékoztatás során a Zrt. munkatársai arra is felhívják az Ügyfél figyelmét, hogy amennyiben az első értesítő levél kézhezvételét követő **60 (hatvan) napon belül** sem kerül sor a követelés rendezésére vagy egyezségkötésre, úgy a Zrt. közjegyző és/vagy bíróság előtti eljárást indít követelése érvényesítése érdekében, amely esetben a megítélt eljárási díj, perköltség is az Ügyfelet fogja terhelni.

Amennyiben az Ügyfél a második telefonos megkeresést követően sem veszi fel a kapcsolatot a Zrt.-vel a követelés rendezése érdekében vagy a telefonos megkeresés eredménytelen volt, úgy a Zrt. munkatársai útján **személyesen is megkísérlik felvenni a kapcsolatot** az Ügyfél állandó lakcímükön, tényleges tartózkodási helyükön vagy munkahelyükön.

A személyes megkeresés során a Zrt. munkatársai – a Zrt. nevét, címét, ügyfélszolgálatának elérhetőségét, eljáró követeléskezelő nevét tartalmazó írásos meghatalmazásuk átadását követően - ismételten tájékoztatják az Ügyfelet a Zrt. általi követelésvásárlásról, valamint az Ügyfél tartozásának összegéről (külön részletezve a megvásárolt követelés tőkeösszegét, a követelést eladó személy által a követelés engedményezéséig érvényesített kamatait, a jelen Szabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket). A Zrt. munkatársai a személyes megkeresés során tájékoztatják az Ügyfelet arról, hogy a követelés rendezése érdekében a Zrt. illetékes munkatársait mikor, hol és milyen formában érheti el. A tájékoztatás során a Zrt. munkatársai felhívják az Ügyfél figyelmét arra, hogy – egyedi elbírálás alapján, az Ügyfél által tett megfelelő, a Zrt. üzletpolitikájába illő és szabályzatainak megfelelő ajánlat esetén – egyezségkötésre is lehetőséget biztosít a Zrt. A személyes megkeresés során a Zrt. munkatársai arra is felhívják az Ügyfél figyelmét, hogy amennyiben az első értesítő levél kézhezvételét követő **60 (hatvan) napon belül** sem kerül sor a követelés rendezésére vagy egyezségkötésre, úgy a Zrt. közjegyző és/vagy bíróság előtti eljárást indít követelése érvényesítése érdekében, amely esetben a megítélt eljárási díj, perköltség is az Ügyfelet fogja terhelni.

A Zrt. követeléskezelő munkatársai fenti megkeresései során kifejezetten felhívják az Ügyfél figyelmét a teljesítés lehetőségére, módjára és annak előnyeire a jogi eljárás megindítását megelőzendő *(teljesítés elsődlegességének elve)*.

A Zrt. a követelés összegét, annak fedezettségét és az Ügyfél együttműködő készségét is figyelembe véve úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az Ügyfélben.

A Zrt. a telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével kizárólag 8 és 20 óra között kezdeményez. Mindezekről kizárólag az Ügyfél igazolt kérésére lehet eltérni. Az Ügyfél kérését a Zrt. figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az Ügyfél olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a Zrt. elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

### 7.3. Azonosítás

A Zrt. eljáró követeléskezelő munkatársa az Ügyféllel való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi az adott követeléskezelőt, illetve a Zrt.-t, mint megbízót, amelynek a nevében és képviselőként eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja (születési hely, idő, anyja neve) az Ügyfelet, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Zrt. eljáró követeléskezelő munkatársa – a Zrt. ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársai kivételével – bemutatja az Ügyfél részére a képviselői jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a követeléskezelő és a Zrt., mint megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

### 7.4. Teljesítési megállapodás kötése

A Zrt.-ét **teljesítési megállapodás kötési kötelezettség**, az Ügyféllel szembeni követelés megtérítésére vonatkozó igényének részbeni elengedésére semminemű kötelezettség nem terheli; teljesítési megállapodást a Zrt. minden esetben saját mérlegelése, belátása alapján köt akkor, ha a teljesítési megállapodás - az érintett Ügyfél teljesítési képességét és hajlandóságát, személyi körülményeit, az egyezségben szereplő összeg mértékét, megfizetésének határidejét, a követelés peres vagy nem peres eljárásban való érvényesítésének költség- és időigényét, valamint a követelés megvásárlásával felmerült költségeit és az Egységes Kockázat- és Követeléskezelési Szabályzatban foglalt előírásokat is figyelembe véve – az üzleti terveiben szereplő térülési elvárásoknak megfelel.

Teljesítési megállapodás megkötése esetén a Zrt. elsődlegesen az Ügyféllel szemben fennálló követelés kamatainak, a követeléskezelési eljárással felmerült igazolt költségeinek teljes vagy részbeni elengedését, az alkalmazott kamatmérték csökkentését, valamint – másodlagosan – a tőkekövetelés részbeni elengedését és/vagy a követelés átütendezését, részletfizetés engedélyezését fontolhatja meg.

A Zrt. vállalja, hogy a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás Ügyfél által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára, illetve arra, hogy milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az Ügyfél részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

A pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az Ügyfél érdekeinek az előmozdítása céljából, az Ügyfél hozzájárulása mellett valósulhat meg. A Zrt. – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az Ügyfél által önként megadott adatokat elemzi, és a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú, továbbá az adatkezelés körülményeire. A Zrt. az Ügyfél információ-szolgáltatásának elmaradása miatt az Ügyfélre hátrányos következmények kilátásba helyezésével nyomást nem gyakorol.

Amennyiben a Zrt. valamely Ügyféllel teljesítési megállapodást köt, a teljesítési megállapodás foglalt bármely fizetési határidő be nem tartása esetén a teljes követelés egy összegben és azonnal esedékessé válik, továbbá Ügyfél – megállapodástól függően visszamenőlegesen - elveszíti esetleges kamatkedvezményét. Mindezekre a Zrt. a teljesítési megállapodás megkötését megelőzően Ügyfél figyelmét kifejezetten felhívja.

Amennyiben az Ügyfél a korábbi teljesítési megállapodást azért nem tudja teljesíteni, mert anyagi helyzetében jelentős változás állt be, abban az esetben a Zrt. megvizsgálja az Ügyfél újabb ajánlatát, valamint újabb megállapodás megkötésének lehetőségét.

A Zrt. az Ügyfelekkel szembeni követelések behajtása során mindenkor a hatályos jogszabályoknak megfelelően köteles eljárni, semmilyen körülmények között sem sértheti az Ügyfelek emberi méltóságát. Ezen kötelezettségek kiterjednek a Zrt. valamennyi alkalmazottjára, megbízottjára, esetleges közreműködőjére is.

Az Ügyfelekkel a Zrt. megbízásából személyes kapcsolatba kerülő alkalmazottak, közreműködők eljárási jogosultságukat – külön felhívás nélkül – mindenkor kötelesek az Ügyfél számára igazolni.

## **7.5. Részletfizetési megállapodás**

A kapcsolatfelvétel során törekedni kell arra, hogy az Ügyfél a tartozást teljes mértékben egyenlítse ki. Amennyiben erre nincs lehetőség, úgy tartozásának írásbeli elismerésére, részletfizetési megállapodás megkötésére kell törekedni.

Ha az Ügyféllel részletfizetési megállapodást sikerült kötni, akkor a továbbiakban figyelemmel kell kísérni, hogy az elismert és vállalt fizetési kötelezettséget a megállapodás szerint teljesíti-e. A Zrt. – üzletpolitikájának megfelelően – a részletfizetés alkalmazásáról – az Ügyfél együttműködésével, annak vagyoni és jövedelmi helyzetének felmérését követően - pozitív döntést igyekszik hozni, az Ügyfél együttműködő magatartása (adatok/nyilatkozatok határidőre való megadása, fizetési hajlandóság mutatása) ezen döntés meghozatalát nagymértékben befolyásolja és elősegíti. Amennyiben az Ügyfél által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, a Zrt. legalább évente megkísérli felülvizsgálni a már megkötött teljesítési megállapodást.

Amennyiben az Ügyfél teherviselő képessége megfelelő, akkor a teljesítési megállapodás olyan tartalmú módosítására tesz javaslatot részére, amely mellett a tőketartozás – korábbiaknál nagyobb mértékben – csökkenthető. Az új javaslat Ügyfél általi elutasítása a hatályban lévő teljesítési megállapodást nem érinti.

## **7.6. A teljesítési (részletfizetési) megállapodás megkötésének egyéb körülményei**

A Zrt. mindent megtesz annak érdekében, hogy a teljesítési (részletfizetési) megállapodás minden esetben igazolható módon kerüljön megkötésre. Ennek érdekében:

- az írásban kötött teljesítési (részletfizetési) megállapodás egy eredeti példányát igazolható módon eljuttatja az Ügyfélnek;
- amennyiben a teljesítési (részletfizetési) megállapodás telefonbeszélgetés során jön létre, a Zrt. az annak tartalmát rögzítő hanganyagot vagy a megállapodás feltételeit rögzítő írásbeli dokumentumot annak létrejöttét követő 15 napon belül tájékoztatásul megküldi az Ügyfél részére, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés időpontját;
- a Zrt. a teljesítési (részletfizetési) megállapodás megszűnéséről annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztatja az Ügyfelet a megszűnés indokának megjelölésével.

## **7.7. Fizetési meghagyás, peres eljárás**

Amennyiben az írásbeli értesítések, fizetési felszólítások, telefonos és személyes megkeresések az első értesítés kiküldését követő 60 (hatvan) napon belül nem vezetnek eredményre (Ügyfél általi teljesítés vagy egyezségkötés), úgy a Zrt. – belátásától, kockázatelemzésének eredményétől függően – fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet nyújt be vagy peres eljárást kezdeményez az Ügyféllel szemben. A közjegyzői, bírósági eljárások és az esetleges végrehajtási eljárások jogszabályban írt mértékű, illetve az eljárásban szünetendő végrehajtható okiratban szereplő eljárási költség (így különösen eljárási díjak, illetékek, végrehajtói költségátalány, munkadíj, sikerdíj) mindenkor az Ügyfelet terheli.

Amennyiben a Zrt. esetlegesen fedezettel rendelkező követelést vásárol meg vagy az általa megkötött egyezség biztosítékként ingatlan jelzálogjogot köt ki, a fedezet érvényesítése során is a mindenkor irányadó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően köteles eljárni.

Amennyiben valamely fedezet, zálogtárgy – bírósági végrehajtáson kívüli - értékesítésére kerül sor, úgy a Zrt. az irányadó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jár el.

Amennyiben a Zrt. egyezségkötés esetén harmadik személy készfizető kezességét köti ki, úgy a kezesség érvényesítése során ugyanúgy jár el, mint eredeti Kötelezettjeivel szemben (írásbeli megkeresés, telefoni és személyes megkeresés, peres és nemperes eljárás indítása, végrehajtási eljárás indítása).

## 8. Függő és kiemelt függő ügynökök igénybevétele

A Zrt. a behajtás során vele szerződéses kapcsolatban együttműködő függő, kiemelt függő ügynökök szolgáltatásait igénybe veszi. Ezek az ügynökök a szolgáltatásainak ellenértékéért a behajtott összeg, szerződésben rögzített százalékát sikerdíjként, számla ellenében kapják meg. A sikerdíj arra ösztönzi az ügynököket, hogy az átadott követelésállományból minél nagyobb hányadot eredményesen beszedjen.

Az ügynökök tevékenységét – még a megbízási szerződés aláírása előtt – a Zrt. teljes részletében megismeri, az eljárás során alkalmazott behajtási technikákat egyeztetni, azokat a szerződésben rögzíti. A Zrt a szerződés megkötése előtt köteles ellenőrizni, hogy a megbízott a Hpt.-ben előírt személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezik-e. A Zrt. köteles legalább évente ellenőrizni a közreműködő közvetítőknél a Hpt.-ben előírt személyi és tárgyi feltételek meglétét.

A közvetítők kötelesek beszámolni rendszeresen a munkájukról, számot adni az eseményekről.

Az ügynökök csak a megbízási szerződésben rögzített feltételekkel köthetnek az adósokkal részletfizetési megállapodást.

Eltérő feltételekben csak a Zrt. előzetes írásbeli vagy e-mail engedélyével állapodhatnak meg, köthetnek fizetési egyezséget. Mindazon követeléseknél, amelyekben a behajtónak sikerült fizetési megállapodást kötni, tovább kezeli az ügyletet és folytathatja a behajtási tevékenységet.

## 9. A követeléskezelés egyéb irányelvei

A Zrt. követeléskezelő munkatársai folyamatos szakmai képzésben vesznek részt annak érdekében, hogy tevékenységük során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok betartásával, az adott helyzetben leginkább alkalmas igényérvényesíthető eszköz kiválasztásával járjanak el (*szakmai gondosság elve*). A képzéseket képzési naplóban kell dokumentálni, a kapcsolattartás szabályainak történő megfelelés rendszeres kontrolling alá esik, a Zrt. igazgatósága évente tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót.

A Zrt. követeléskezelő munkatársai a kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól, pszichikai nyomást nem alkalmaznak, a kapcsolattartás helye, ideje és gyakorisága nem kelt zaklató benyomást.

A Zrt. követeléskezelő munkatársai a követeléskezelési tevékenységükről naprakész nyilvántartást vezetnek, a nyilvántartásban szereplő adatok megőrzése az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott ideig történik.

## 10. Elszámolás

A Zrt. követeléskezelő munkatársai Ügyfél tartozásának rendezését követően **30 (harminc) napon belül** egyértelmű, közérthető és teljes körű igazolást adnak ki a tartozás kiegyenlítéséről (*a tartozás rendezését követő tájékoztatás*).

Amennyiben a követeléskezelés lezárását követően Ügyfelet maradványösszeg illeti meg, azt a Zrt. Ügyfél részére **15 (tizenöt) napon belül** visszafizeti, kivéve, ha a maradványösszeget Ügyfél egyéb tartozásának részbeni vagy egészben történő törlesztésére fordítja.

## **11. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzési rendje**

A Zrt. követeléskezelési tevékenységének belső ellenőrzési rendje a Zrt. belső szabályzatában meghatározottak szerint történik.

## **12. Záró rendelkezések**

Jelen Követeléskezelési Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben egyebekben a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

Jelen szabályzat 2021. január 5. napján lép hatályba.

Budapest, 2021. január 4.