

# **DUNACORP Faktorház Zrt.**

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

**Hatályos: 2014. január 2. napjától**

**Jóváhagyta: Jobbágy János igazgatóság elnöke**

**Tartalomjegyzék:**

Bevezetés .....	3
1. Fogalmak, meghatározások.....	3
2. A szabályzat hatálya.....	4
3. A faktorálás jogi szabályozása .....	5
4. Együttműködési kötelezettség .....	5
5. Értesítési, tájékoztatási kötelezettség .....	6
5.1 Az értesítés módja, ügyfélkapcsolat, írásbeli tájékoztatás elvei.....	6
6. Az üzleti titokra és a banktitokra vonatkozó közös szabályok .....	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 Egyezség, megállapodás kötése .....	11
7.4 Részletfizetési megállapodás.....	11
7.5 Fizetési meghagyás, peres eljárás .....	12
8. Független és kiemelt független ügynökök igénybevétele .....	13
9. A követeléskezelés egyéb irányelvei.....	13
10. Elszámolás.....	14
11. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzési rendje .....	14
12. Záró rendelkezések .....	14

## **Bevezetés**

A **DUNACORP Faktorház Zrt.** (a továbbiakban: Zrt.) követelésvásárlási és -kezelési tevékenységének elsődleges jogi hátterét 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 Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elveiről, 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 ruhazza 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 fizetési képességével 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 Szervezetek Állami Felügyeletének engedélyével végzi.

A faktoring, mint a követelés átruházása a Ptk. 328-331. §-aiban szabályozott engedményezésnek felel meg. A faktoring ügyletekre az engedményezésre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

A Ptk. 328. §-a 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 engedménnyessel 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 az elévülést megszakítja.

Az engedményező az engedménnyessel 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. Együttműködési kötelezettség

A Zrt. és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban **kölcönösen együttműködve, egymás jogos érdekeit figyelembe véve** kötelesek eljárni. A Zrt. követeléskezelése során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek az Ügyfélre irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg. 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 fogalmaz, kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy utóbbiakat magyarázattal látja el.

A követelés megvásárlása esetén a Zrt. köteles az engedményezést követő **15 (tizenöt) napon belül** írásban értesíteni az Ügyfelet arról, hogy a követelés behajtására saját részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját. 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 - **félévente legalább egy alkalommal** tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, valamennyi adósát évente egyszer írásban tájékoztatja a követelés összegéről.

### 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, vagy elektronikus levélben is tájékoztatást adhat az Ügyfélnek olyan kérdésekben, amelyek az Ügyfélnek a kötelezettsége teljesítéséhez szükségesek, vagy azt elősegítik. A Zrt. a 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 hanglevétel 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, 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 feladóvevény 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, tájékoztatói 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. Az üzleti titokra és a banktitokra vonatkozó közös szabályok**

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 szerezhesen tudomást.

### **6.1 Adatkezelés, adatvédelem**

A Zrt. az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Hpt. rendelkezései szerint az Ügyfélnek a Zrt.-hez benyújtott okiratokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon az Ügyfél által feltüntetett, továbbá az Ügyfél által bármely egyéb formában rendelkezésre bocsátott személyes adatait nyilvántartja, kezeli, feldolgozza kockázatelemzési- és mérséklési célokra, továbbá az Ügyféllel történő elszámolás céljából, valamint az Ügyféllel kötött szerződésben a Felek részéről felmerülő jogok és kötelezettségek igazolására. A Zrt. a telekommunikációs hálózaton keresztül kapcsolatot teremtő Ügyfél adatait és magát a kommunikációt teljes részletességgel rögzítheti és tárolhatja, ideértve az Ügyféllel telefonon folytatott beszélgetéseket is, 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). Az ily módon rögzített információ felhasználására a Zrt. kizárólag elszámolási és biztonsági okokból jogosult.



Az Ügyfélnek joga van megismerni minden olyan adatot, amelyet a Zrt. vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére a Zrt. minden, az Ügyfélre és a vele kötött szerződésre, vele szemben fennálló követelésre vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított adatot írásban közöl az Ügyféllel.

A Zrt. olyan számítógépes rendszert alkalmaz, amely nem teszi lehetővé, hogy a fenti nyilvántartások adataihoz illetéktelen személyek hozzáférjenek.

## 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 tőkekövetelésre 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 költségeket az Ügyfélre átháríthatja, ezen költségek részleges fedezetére minden Ügyfélre a követelés 5 %-ában meghatározott kezelési költségátalányt terhel ki.

### 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. 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, így különösen a behajtási költségátalány összegét), 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 megkísérlik felvenni a kapcsolatot** az Ügyfelekkel.

A telefonos megkeresés során – a Zrt., saját maguk, az Ügyfél azonosítását követően - a Zrt. munkatársai ismételtén 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, így különösen a behajtási költségátalány összegét).

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.

A Zrt. telefonos megkeresést követelésenként heti 3 alkalommal eszközölhet az Ügyfél felé, amelytől az Ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén lehetséges eltérés. A követeléskezelő az azonosítás során köteles az Ügyfél nevét, anyja nevét, születési helyét, idejét megkérdezni, továbbá az Ügyfél részére a hitelszámot megadni.

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 - ismételtén 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, így különösen a behajtási költségátalány összegét). 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. személyes megkeresést követelésenként – a telefonos megkeresésekkel együtt - heti 3 alkalommal eszközölhet az Ügyfél felé, amelytől az Ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén lehetséges eltérés. A követeléskezelő az azonosítás során köteles az Ügyfél nevét, anyja nevét, születési helyét, idejét megkérdezni, továbbá az Ügyfél részére a hitelszámot megadni.

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)*.

### 7.3 Egyezség, megállapodás kötése

A Zrt.-ét **egyezségkötési kötelezettség**, az Ügyféllel szembeni követelés megtérítésére vonatkozó igényének részbeni elengedésére semminemű kötelezettség nem terheli; egyezséget a Zrt. minden esetben saját mérlegelése, belátása alapján köt akkor, ha az egyezség - az érintett Ügyfél teljesítési képességét és hajlandóságát, személyi körülményeit, az egyezségben szereplő összeg mértékét, megfizetésének határidejét, a követelés peres vagy nemperes 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.

Egyezségkötés esetén a Zrt. elsődlegesen az Ügyféllel szemben fennálló követelés kamatainak, a behajtási költségátalány teljes vagy részbeni elengedését, valamint – másodlagosan – a tőkekövetelés részbeni elengedését és/vagy a követelés átütemezését, részletfizetés engedélyezését fontolhatja meg.

Amennyiben a Zrt. valamely Ügyféllel egyezségi megállapodást köt, az egyezségben foglalt bármely fizetési határidő be nem tartása esetén a teljes követelés egy összegben és azonnal esedékessé válik. Az egyezségi megállapodásban foglalt bármely fizetési határidő be nem tartása esetén a Zrt. a mindenkor Ptk. szerinti késedelmi kamatot számítja fel az Ügyfélnek.

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.

### 7.4 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 nafymértékben befolyásolja és elősegíti.

## 7.5 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 születendő végrehajtható okiratban szereplő eljárási költség (így különösen eljárási díjak, illetékek, végrehajtói költségátalány, munkadíj, sikerdíj) mindenkor az Ügyfőlet 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 jogszabályoknak, különösen a zálogtárgyak bírósági végrehajtáson kívüli értékesítésének szabályairól szóló 12/2003. (I.30.) Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelően köteles eljárni.

Amennyiben valamely fedezet, zálogtárgy – bírósági végrehajtáson kívüli - értékesítésére kerül sor, úgy az értékesített vagyontárgy vételárának meghatározása során az értékesítést legfeljebb 6 (hat) hónappal megelőzően, a Zrt.-től független, képesített, az igazságügyi ingatlanforgalmi szakértők névjegyzékében szereplő ingatlanforgalmi értékbecslő által készített értékbecslésben szereplő forgalmi értéket (ingatlanok esetén beköltözhető forgalmi értéket) kell figyelembe venni. Ingóság és nem lakóingatlan funkciójú ingatlan esetében az értékesített zálogtárgy vételára nem lehet alacsonyabb az értékbecslésben szereplő forgalmi érték 50 (ötven) %-ánál azzal, hogy a Zrt. mindenkor köteles az adott helyzetben általában elvárható gondossággal eljárni és a vagyontárgyat az elérhető legméltányosabb áron értékesíteni.

Lakóingatlan – bírósági végrehajtáson kívüli – értékesítésére a 12/2003. (I.30.) Kormányrendelet 8/A-8/F. §-ainak megfelelően, az állami adóhatóság által üzemeltetett Elektronikus Árverési Felületen kerülhet sor.

A Zrt. a bírósági végrehajtáson kívüli értékesítés érdekében általa készített független szakértői értékbecslést annak elkészültét követő 10 (tíz) munkanapon belül köteles az Ügyfél rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben az Ügyfél az értékbecslés eredményét vitatja, úgy annak a számára történő rendelkezésére bocsátásától számított **15 (tizenöt) munkanapon** belül jogosult képesített, az igazságügyi ingatlanforgalmi szakértők névjegyzékében szereplő ingatlanforgalmi értékbecslővel – saját költségén – újabb értékbecslést készíttetni az értékesítendő vagyontárgyról.

Amennyiben az Ügyfél e határidőt elmulasztja vagy az általa készíttetett értékbecslés eredménye kevesebb, mint 20 (hús) %-kal tér el a Zrt. által készíttetett értékbecslés eredményétől, úgy az értékesítés alapja a Zrt. által készíttetett értékbecslés maradhat.

Amennyiben az Ügyfél által határidőben elkészített értékbecslés eredménye legalább 20 (húsz) %-kal eltér a Zrt. által készített értékbecslés eredményétől, úgy a Zrt. köteles egy harmadik értékbecslést készíttetni egy harmadik, az igazságügyi ingatlanforgalmi szakértők névjegyzékében szereplő ingatlanforgalmi értékbecslővel, és az értékesítés alapja a három szakértői véleményben szereplő forgalmi érték átlaga lesz.

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 százalékat 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 - teljes részletekben megismeri, az eljárás során alkalmazott behajtási technikákat egyezteti, azokat a szerződésben rögzíti. A Zrt a szerződés megkötése előtt köteles ellenőrizni, hogy a megbízott a Hptv.-ben előírt személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezik-e. A Zrt. köteles legalább évente ellenőrizni a közreműködő közvetítőknél a Hptv.-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. Mindazonáltal a 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 kapcsolattartás hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, szombaton 8 és 12 óra között történik, ettől eltérni csak Ügyfél kifejezett, dokumentált kérésére lehetséges.

A Zrt. követeléskezelő munkatársai a követeléskezelési tevékenységükről naprakész nyilvántartást vezetnek, a nyilvántartásban szereplő adatok megőrzése a keletkezésüktől számított **5 (öt) évig** történik.

## **10.Elszámolás**

A Zrt. követeléskezelő munkatársai Ügyfél tartozásának rendezését követően **30 (harminc) napon belül** igazolást adnak ki a tartozás kiegyenlítéséről. Amennyiben a követeléskezelés lezárását követően Ügyfelet maradványösszeg illeti meg, azt a Zrt. Ügyfél részére **5 (öt) 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 2014. január 2-án lép hatályba.

Budapest, 2014. január 2.