

**e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő  
Részvénytársaság**

**KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT**



---

**dr. Biró Levente**  
Vezérigazgató

## TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
1. Módosítások jegyzéke.....	4
2. Általános rendelkezések.....	4
2.1. A szabályzat célja.....	4
2.2. A szabályzat tárgyi hatálya.....	4
2.3. A szabályzat alanyi hatálya.....	4
2.4. Kapcsolódó jogszabályok.....	4
3. Fogalmi meghatározások.....	5
4. Követeléskezelés alapelvei.....	6
4.1. Tisztességes és együttműködő magatartás.....	6
4.2. Szakmai és gondos magatartás.....	7
4.3. Szükséges információ szolgáltatása.....	7
4.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembevétele.....	7
4.5. Fokozatosság.....	7
4.6. Ügyfél teljesítésének elsődlegessége.....	7
4.7. Szabályozottság.....	7
4.8. Azonos helyzetben lévők egyenlő elbánásban részesítése.....	8
5. Követeléskezelés eljárásrendje.....	8
5.1. Az Ügyfél tájékoztatása.....	8
5.1.1 Tájékoztatás általános tartalmi követelményei.....	8
5.1.2 Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás.....	8
5.1.3 Rendszeres tájékoztatás.....	9
5.1.4 Az Ügyfél kérésére történő tájékoztatás.....	10
5.1.5 Zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás.....	10
5.2. Az ügyféllel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás, azonosítás szabályai.....	11
5.2.1 Azonosítás.....	11
5.2.2 Kapcsolatfelvétel.....	11
5.2.3 Kapcsolattartás.....	11
5.3. Részletfizetési megállapodás, áthidaló megoldások.....	12
5.4. A követelés nyilvántartása.....	13
5.5. Ügyfél teljesítésének elszámolása.....	13
5.6. Követeléskezelési eljárás folyamata.....	13

5.7.	Jogi eljárás kezdeményezése .....	14
5.8.	Elhunyt Ügyféllel szembeni követelés .....	14
5.9.	Kamatok, díjak, költségek felszámítása .....	14
5.10.	Követelések elengedése.....	14
5.11.	Követelés értékesítése .....	15
6.	A Központi Hitelinformációs Rendszer .....	15
7.	A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése .....	15
8.	Követeléskezelőkkel szembeni követelmény, ügyintézők képzése.....	15
9.	Záró rendelkezések.....	16

## 1. Módosítások jegyzéke

Módosítások jegyzéke					
Sorszám	Módosítás leírása	Módosítás/hatályba lépés dátuma	Módosította	Jóváhagyó	Jóváhagyó határozat száma
1.0	új szabályzat	2020.08.26	-	Igazgatóság	1/2020 (08.26)
1.1.	felülvizsgálat	2026.01.20	Követelésvásárlás és követeléskezelés üzletág	Igazgatóság	1/2026.01.19

## 2. Általános rendelkezések

Az e-F@ktor Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság) a vonatkozó jogszabályokban előírt módon és a Magyar Nemzeti Bank által a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. számú ajánlásában (továbbiakban Ajánlás) foglaltak szerint alakította ki követeléskezelési eljárásait, és ezeket a Követeléskezelési szabályzatban (továbbiakban Szabályzat) foglalta össze.

### 2.1. A szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy növelje a hatékonyságot és az átláthatóságot a Társaság követeléskezelési tevékenysége folyamatában, az együttműködő adósok érdekeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe véve a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja, ennek során a kapcsolódó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen.

### 2.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társaság által az MNB által engedélyezett, a Hpt. 3. § (1) bekezdés l) pontjában meghatározott követelésvásárlási tevékenység során engedélyezéssel megszerzett követelések kezelésére, az azok érvényesítése során végzett tevékenységre terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az olyan követelés kezelésére, melyek érvényesítése tárgyában egyéb, jogszabályok által szabályozott jogi eljárás van folyamatban, vagy annak megindítására került sor (pl. fizetési meghagyásos eljárás, per, végrehajtási, adósságrendezési eljárás), azokra elsősorban az adott eljárásra vonatkozó jogszabályok irányadóak.

### 2.3. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság Ügyfeleivel szemben nyilvántartott követelések kezelése során közreműködő minden munkavállalójára, továbbá megbízással és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra.

### 2.4. Kapcsolódó jogszabályok

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.),
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Szmt.),

- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.)
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv (Fttv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)

### 3. Fogalmi meghatározások

**Adós:** fizetési késedelemmel rendelkező adós, adóstárs, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott követelés megfizetésére kötelezhető.

**Asszertív kommunikáció:** olyan kommunikáció, melynek során a fél határozottan, nyíltan, világos megfogalmazással képes magát kifejezni, és az általa képviselt érdeket kifejezésre, célját pedig érvényre juttatni, a kommunikáció során a másik felet partnernek, egyenrangú félnek tekinti, törekszik arra, hogy érdekeit messzemenően figyelembe vegye.

**Áthidaló megoldás:** a Társaság által kidolgozott és meghatározott feltételek szerint az Ügyfelek számára biztosítható fizetéskönnyítési lehetőségek, melyet a Társaság az Ügyfél vagyoni helyzetének, fizetőképességének figyelembevételével a tartozásrendezés optimális módjának megtalálása érdekében alkalmazhat.

**Együttműködő adós:** az az adós, aki a tartozása rendezéséhez leginkább megfelelő megoldás kialakításában együttműködik a Társasággal, az ehhez indokoltan szükséges adatokat és nyilatkozatokat a Társaság által megjelölt határidőre megadja, az általa vállalt fizetési határidőn belül az esedékes összeget megfizeti a Társaságnak.

**Engedményezés:** a jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja. Engedményezéssel az engedményes a régi jogosult (engedményező) helyébe lép. A követelés átszállásáról a korábbi jogosult, vagy a korábbi jogosult és a Társaság közösen, írásban értesítik az Ügyfelet. Az értesítés kézhezvételéig az Ügyfél a korábbi jogosult részére is, ezt követően azonban csak a Társasághoz teljesíthet joghatályosan.

**Engedményező:** a Társasággal lejárt követelések engedményezésére engedményezési szerződést kötött jogi vagy természetes személy.

**Ésszerűen tájékozott adós:** olyan adós, aki az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, ideértve az általa az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött, nem szerződésszerűen teljesített, a követeléskezelési tevékenységgel érintett szerződés(ek) ismeretét.

**Fizetési késedelem:** az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződésből származó teljesítési határidő, illetve az Ügyfél és a Társaság között létrejött, a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás szerinti fizetési határidő eredménytelen eltelte.

**Igazolható módon történő levéltovábbítás:** a postai továbbítás bizonyítható és visszakereshető dokumentációja (amennyiben igazolható, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, és megállapítható a küldemény elküldésének ténye és időpontja).

**Kapcsolatlétesítés:** az Ügyféllel történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője azonosítani tudja magát.

**Kötelezett:** az adóson, adóstárson kívüli olyan harmadik személy, aki szerződés vagy jogszabály alapján az adott követelés megfizetésére kötelezhető (pl: kezes, zálogkötelezett, stb.)

**Követelés:** jelen Szabályzat alkalmazásában mindazon pénzügyi és egyéb szolgáltatásból származó követelések, melyeket a Társaság a követelések teljesítési határidejének lejártát követően, engedményezés útján szerez meg a jogosulttól (engedményezőtől).

**Követeléskezelés:** pénzügyi vagy egyéb szolgáltatásból származó, engedményező által felmondott szerződésből vagy késedelmes számlatartozásból eredő lejárt követelés érvényesítésére irányuló tevékenység.

**Követeléskezelő:** a felmondással egyösszegben esedékké vált tartozás érvényesítésére, rendezésére vonatkozó tevékenységet végző Társaság.

**Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés:** olyan követelés, mely a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerint pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből ered.

**Ügyfél:** az adós, adóstárs és kötelezett együttesen.

#### **4. Követeléskezelés alapelvei**

A jelen fejezetben lefektetett alapelvek azt a kiemelten kezelt célt szolgálják, hogy az Ügyfelek számára a szerződések felmondásából fakadó negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. A cél elérése, azaz a jogi eljárás és végrehajtási eljárás elkerülésével történő tartozás rendezése, kizárólag együttműködő ügyféllel lehetséges. A kölcsönös együttműködés megvalósulásával a hosszadalmas és költséges jogi eljárások nélkül, a lehető legkevesebb költség felmerülése mellett kerülhet sor a tartozás rendezésére.

##### **4.1. Tisztességes és együttműködő magatartás**

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül végzi tevékenységét, az Ügyfelekkel együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

Az Ajánlással összhangban együttműködő ügyfélnek minősül azon Ügyfél, aki az áthidaló megoldáshoz, részletfizetéshez szükséges és kért adatokat, nyilatkozatokat és egyéb iratokat kellő terjedelemben és határidőben megadja. A Társaság az együttműködő Ügyfél részére áthidaló megoldásokat dolgozhat ki az önkéntes tartozásrendezés céljából.

A Társaság a követeléskezelés során a Panaszkezelési Szabályzatában foglaltaknak megfelelően az Ügyfele részére lehetőséget biztosít, hogy panaszát, álláspontját, észrevételét, kifogását szóban, személyesen előterjessze, melyek kivizsgálása, megválaszolása során a jelen szabályzatban foglalt alapelvek érvényesülnek.

#### **4.2. Szakmai és gondos magatartás**

A Társaság képviselőiben eljáró személyek az Ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, követelésérvényesítési eszközeiket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák.

A munkavállalók erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez a Társaság messzemenően szem előtt tartja.

A Társaság valamennyi munkavállalójától megköveteli a munkakör betöltéséhez szükséges szakmai képzettség (ideértve a Hpt. és az MNB által elvárt képzések elvégzését is) és szakmai tudás meglétét és szinten tartását. A Társaság az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja. A képzés részét képezik az Ügyféllel való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások is.

#### **4.3. Szükséges információ szolgáltatása**

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az Ügyfél számára, amely a tartozás önkéntes rendezéséhez szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

#### **4.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembevétele**

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

#### **4.5. Fokozatosság**

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

Amennyiben az Ügyféllel a megegyezési folyamat nem vezet eredményre, vagy sorozatosan nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat, vagy a Társaság az Ügyféllel nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Társaság jogi eljárásban érvényesíti az Ügyféllel szemben fennálló teljes követelését.

#### **4.6. Ügyfél teljesítésének elsődlegessége**

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

#### **4.7. Szabályozottság**

A Társaság a tartozás behajtására és az Ügyféllel történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen szabályzat tartalmazza.

A Társaság az adatkezelési műveleteket a GDPR 6. cikkének megfelelően, az Adatkezelési szabályzatban megfogalmazottak szerint végzi.

#### **4.8. Azonos helyzetben lévők egyenlő elbánásban részesítése**

A Társaság a hasonló/megközelítően azonos helyzetben lévő Ügyfelekkel szemben a Követeléskezelés során az egyenlő elbánás elvének maximális figyelembe vételével jár el.

### **5. Követeléskezelés eljárásrendje**

#### **5.1. Az Ügyfél tájékoztatása**

##### **5.1.1 Tájékoztatás általános tartalmi követelményei**

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ, és - ahol lehetséges - kerüli a jogi szakkifejezések használatát vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság - az Fttv. rendelkezéseivel összhangban - eljárása során az olyan Ügyfél magatartását veszi alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Társaság rendszeresen felülvizsgálja a tájékoztatás során alkalmazott dokumentumokat, biztosítva, hogy azok nyelvezete közérthető legyen, és ne tartalmazzon felesleges jogi szakkifejezéseket.

Az Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy vitatott követelés esetén milyen jogorvoslati lehetőségekkel élhet, ideértve a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulás, valamint a bírósági eljárás lehetőségét. A tájékoztatásban szerepelnie kell az elérhetőségeknek és az eljárás kezdeményezésének részleteinek.

A Társaság az Ügyfél részére írásban vagy ügyfélazonosítás után szóban különösen, de nem kizárólagosan az alábbiakról adhat tájékoztatást:

- a tartozása aktuális teljes összege, a teljes összeg törke, kamat szerinti megoszlása,
- részletfizetés és egyéb teljesítést könnyítő kedvezmény igénybevételenek lehetősége, azok feltételei,
- a követeléskezelési folyamat állása, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépések, azok várható időzítése, költségvonzata,
- azon tény, hogy nemfizetés esetén a tartozás folyamatosan növekedik.

##### **5.1.2 Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás**

A Társaság a követelés engedményezéséről (átruházásáról) szóló szerződés hatálybalépését követően írásban különösen, de nem kizárólagosan az alábbiakról értesítheti az Ügyfelet:

- a követelés átruházásának ténye és időpontja,
- a követelés jogosultjának neve és címe,
- a követeléskezelő elérhetőségei és ügyfélfogadási ideje,
- a tartozás jogcíme, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölésével és - amennyiben az ismert - megszűnésének időpontjával,

az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizaneme, valamint összege az alábbi bontásban:

- tőketartozás,
- kamattartozás,
- késedelmi kamat,
- díjak, költségek,
- fennálló, jogelőddel megkötött teljesítési megállapodás esetén annak ténye, futamideje, a havonta fizetendő törlesztőrészek összege (ha átadásra került az erre vonatkozó információ),
- általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról (ha van biztosíték),
- a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértéke,
- a tartozás teljesítésének módja és a teljesítéshez szükséges adatok,
- részletfizetés és egyéb tartozás rendezést könnyítő kedvezmény lehetősége, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módja,
- legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összege, költség, díj, kamat és tőke bontásban (amennyiben átadásra került az erre vonatkozó információ),
- arról, hogy az Ügyfél kérésére a Követeléskezelő 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- arról, hogy ha az Ügyfél a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

### **5.1.3 Rendszeres tájékoztatás**

Az Ügyfél tájékoztatása során a Társaság a követelés pontos jogcímét, fennálló összegét (tőke, kamat, díjak bontásban), valamint a tartozás rendezésének lehetséges módjait közérthető módon ismerteti.

A rendszeres tájékoztatás keretében legalább évente egyszer részletes kimutatást nyújt az ügyfél teljesítéséről és a tartozás aktuális állapotáról (egyenlegközlő).

Az írásbeli tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a követelés jogosultjának nevét és címét,
- a követeléskezelő elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és - amennyiben az ismert - megszűnésének időpontját,
- legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- 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 Ügyfél elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodni köteles, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,
- a követeléskezelési szabályzatot tartalmazó honlap elérési helyét,
- hogy az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a követeléskezelő a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított legfeljebb 30 napon belül bocsájt rendelkezésére,
- fennálló, jogelőddel megkötött teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészeket összegét (ha átadásra került az erre vonatkozó információ),
- tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

#### **5.1.4 Az Ügyfél kérésére történő tájékoztatás**

A tájékoztatás iránti kérelem átvételétől vagy a kérés jelzésétől számított 30 napon belül a Társaság egy alkalommal, díj- és költségmentesen tájékoztatást nyújt az Ügyfél részére, így különösen:

- a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről,
- a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról,
- az Ügyfél kifejezett kérése alapján bocsátja rendelkezésre a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák Ügyfél kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát),
- az Ügyfél kifejezett kérése alapján ismételt rendelkezésre bocsátja az engedményezésről szóló értesítést, valamint a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát;
- az Ügyfél kérésére rendelkezésre bocsátja mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés el nem évülésének megállapításához szükségesek az Adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

#### **5.1.5 Zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás**

Amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az Adós kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az Ügyfelet a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja.

## **5.2. Az ügyféllel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás, azonosítás szabályai**

### **5.2.1 Azonosítás**

A Társaság képviselőjében eljáró ügyintéző az Ügyféllel történő kapcsolatfelvételkor minden egyes alkalommal azonosítja magát és az Ügyfelet személyes adatai alapján.

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az engedményezőt, az Ügyfelet, valamint a követelést, és röviden tájékoztatják az Ügyfelet arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

A Társaság szükség esetén vele megbízásos jogviszonyban álló harmadik féllel személyes felkeresést végeztet. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság megbízottjának eljáró ügyintézője átadja az Ügyfél részére az írásos meghatalmazását, amely tartalmazza az engedményező nevét és a megbízott, valamint a Társaság, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A Társaság illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről; úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

### **5.2.2 Kapcsolatfelvétel**

Az engedményezést követően a Társaság az engedményező által biztosított telefonos elérhetőségen - ennek hiánya, vagy elavultsága esetén nyilvános adatbázis (telefonkönyv) felhasználásával - telefonos kapcsolatfelvételt kezdeményez az Ügyféllel a tartozás önkéntes, jogi eljárást mellőzve történő rendezése, illetve az Ügyféllel való együttműködés kialakítása céljából.

A Társaság az Ügyféllel való telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti. Az Ügyfelet a Társaság tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről. A hangfelvételt a Társaság a személyes adatokra irányuló/vonatkozó szabályok szerint kezeli.

A Társaság az írásbeli értesítés megküldését és a telefonos egyeztetés kezdeményezését követően - az előbbieik eredményétől függően, indokolt esetekben - megbízott harmadik fél személyes felkereső munkavállalói útján is kapcsolatot létesít, illetve személyes egyeztetést kezdeményez az Ügyféllel az előbbieken rögzített célok elérése céljából.

Ezen adatkezelés részleteit és a hangfelvétel kiadásának szabályait a Társaság honlapján elérhető Általános Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

### **5.2.3 Kapcsolattartás**

A Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az Ügyféllel való kapcsolattartás során ne tanúsítson olyan magatartást, amely zaklatónak, megfélemlítőnek vagy tisztességtelennek minősülhet. A kommunikáció során tiszteletben kell tartani az Ügyfél méltóságát és magánéletét.

A kapcsolatlétesítés lehetséges formái:

- SMS - telefonos megkeresés
- elektronikus levél
- postai levél

- személyes felkeresés

A Társaság munkavállalói hétköznapiokon reggel 8.30 és este 16.00 óra között kezdeményeznek kapcsolatfelvételt az Ügyféllel. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az Ügyfél kifejezetten kéri. Az Ügyfél kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az Ügyfél méltányolható kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Társaság munkanapokon 8:30 és 16:00 óra között telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn. A Társaság személyesen Ügyfelet előzetes egyeztetést követően fogad.

A Társaság heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az Ügyféllel. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni a Társaság által kezdeményezett, Ügyféllel történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a Társaság azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az Ügyfél hozzájárulását adja (pl. az együttműködő ügyféllel történő fizetési megállapodás érdekében).

A Társaság biztosítja, hogy az Ügyféllel való kapcsolattartás gyakorisága ne haladja meg a szükségesnek és elégségesnek ítélt mértéket.

### **5.3. Részletfizetési megállapodás, áthidaló megoldások**

A követeléskezelési folyamat során a Társaság előnyben részesíti az ügyféllel való megállapodásos rendezést mielőtt jogi lépéseket kezdeményezne, kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a követelések bírósági eljárásom kívüli rendezését elősegítse. Ennek érdekében az ügyfél pénzügyi helyzetének és teherviselő képességének figyelembevételével a Társaság áthidaló megoldásokat (pl. részletfizetés, határidő-halasztás) kínál, azok lehetőségéről az Ügyfelet tájékoztatja, és biztosítja, hogy a vitarendezés folyamata során egyértelmű, követhető és tisztességes eljárás kerüljön alkalmazásra.

A Társaság eseti jelleggel biztosíthat egyénre szabott részletfizetési és egyéb áthidaló megoldásokat. Az Ügyfél megkeresése folytán előterjesztett minden ilyen jellegű kérdést/kérést a Társaság elbírál.

A Társaság a kérelem elutasítása esetén az Ügyfelet tájékoztatja az elutasítás okáról, és egyben (amennyiben lehetséges) az Ügyfél kérelme alapján tájékoztatja őt olyan tartozás rendezési lehetőségről, amely az Ügyfél által igazoltan előadott körülmények mellett teljesíthető.

Az Ügyféllel kötött, a tartozás rendezésére vonatkozó megállapodás legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a tartozás megállapodás szerinti összegét,
- a megállapodásban szereplő megoldást, amely tartalmazza a törlesztőrészletek összegét, az egyes törlesztőrészletek fizetési gyakoriságát,
- a megállapodás életbe lépésének feltételeit,
- a megállapodás életbe lépése esetén a fizetendő kamatmértéket, az esetlegesen Ügyfélre hátrított díjakat és költségeket,
- a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményeket.

#### **5.4. A követelés nyilvántartása**

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről az erre a célra kifejlesztett szoftverrel nyilvántartást vezet.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Ügyféllel szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az Ügyféllel történő kapcsolatfelvételeket dokumentálja, az Ügyféllel szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát visszakereshető módon dokumentálja, és a törvényi előírások szerint őrizze meg.

A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, a rögzített telefonbeszélgetések, valamint az Ügyfél számára küldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az Ügyfél írásos nyilatkozatai visszakereshetők legyenek.

Az Ügyféllel szembeni követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a Társaság írásbeli megkereséssel, közhiteles adatforrásokból, és személyes felkeresők útján szerzi be.

#### **5.5. Ügyfél teljesítésének elszámolása**

A Társaság a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Ügyfél részére. Az igazolás tartalmazza a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenleget, az ezt követően teljesített befizetések összegeit és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban, valamint az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a Társaság részéről az Ügyféllel szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

Az Ügyfél olyan teljesítését, amely az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a tőketartozásra kell elszámolni.

Amennyiben az Ügyfélnek túlfizetése keletkezik, a Társaság - amennyiben az Ügyfél egyéb tartozását nem kezeli - az Ügyfél részére 15 napon belül visszafizeti. 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.

#### **5.6. Követeléskezelési eljárás folyamata**

A Követeléskezelési eljárás kizárólag pénzügyi vagy egyéb szolgáltatásból származó, az Engedményező által felmondott szerződésből vagy késedelmes számlatartozásból eredő lejárt követelésre vonatkozhat, amely alapján az Ügyfél tartozása egy összegben, azonnal esedékessé vált az Engedményezést megelőzően.

A követeléskezelés eljárás folyamata az alábbi módon alakul:

- Engedményezés alapján a Társaság, annak hatályba lépését követő 30 napon belül értesíti az érintett Adóst arról, hogy az engedményezéssel Ügyfelévé vált, és ennek alapján fennálló tartozását kizárólag a Társaság részére fizetheti meg, az egyidejűleg megküldött felszólító levelben foglaltak szerint. Ezzel a mozzanattal megkezdődik a követeléskezelési folyamat és azon belül a kapcsolatfelvétel az előbbieken leírt módon.
- A kapcsolatfelvétel, -létesítés akadályoztatására kerülhet sor az Ügyfelek adataiban időközben bekövetkezett és az Ügyfél által jellemzően nem közölt adatváltozás miatt. Ezekben az esetekben a Társaság megkísérli beszerezni az Ügyfél érvényes elérhetőségi címadatait a Polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992.

évi LXVI. törvény 19. (1) bekezdés a) pontja alapján. A telefonos elérhetőség tekintetében a nyilvános telefonkönyvek által tárolt adatok felhasználásával kíséri meg az Ügyféllel a kapcsolatfelvételt, -létesítést.

- A Társaság minden Ügyfele tekintetében törekszik a kapcsolatfelvételre, illetve kapcsolattartásra, ezért a levélbeni és telefonos kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás teljes vagy részleges eredménytelensége esetében - megbízott harmadik fél által - személyes felkeresők útján is megkísérli az Ügyféllel történő együttműködés kialakítását.
- A sikeres kapcsolatfelvételt - a tartozás rendezésére vonatkozó – az Ügyféllel kölcsönösen kialakított együttműködés követi, melynek keretében a tartozás végül megfizetésre kerül az Ügyfél által - a Társaság részére elfogadhatóan - vállalt módon.
- A tartozás rendezése tárgyában létrejött részletfizetési megállapodásban rögzített rendszeres törlesztéseket, illetve azok esetleges elmaradását a Társaság figyelemmel kíséri, erre vonatkozóan nyilvántartást vezet, és a 30 napot meghaladó fizetési késedelemmel érintett Ügyfeleket felszólítja az elmaradt törlesztő részlet pótlására a mulasztás következményeire való figyelmeztetés mellett.

### **5.7. Jogi eljárás kezdeményezése**

Azokban az ügyekben, ahol jogi eljárás még nincs folyamatban, jogi eljárás kezdeményezését abban az esetben indítványozza a Társaság, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy az Ügyféllel nem tud működő kapcsolatot létesíteni. A kapcsolat létesítését a Társaság legalább két levél megküldésével, valamint telefonos elérhetőségen is megkísérli.

### **5.8. Elhunyt Ügyféllel szembeni követelés**

A Ptk. öröklésre vonatkozó rendelkezései értelmében az elhunyt Ügyfél tartozásaiért az örökös a hagyatéka erejéig helyállni tartozik. A Társaság így a Ptk. és egyéb öröklési eljárásra vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a jelen Szabályzatban foglaltak szerint érvényesíti követelését az örökössel szemben, aki az öröklés alapján a hagyaték erejéig Kötelezettnek minősül a jelen szabályzat alkalmazásában. Az örökös Ügyféllel szembeni követelés érvényesítési eljárás során a Társaság fokozottan előtérbe helyezi az áthidaló megoldások minél szélesebb körben történő alkalmazását, segítve ezzel a tartozás lehető legkedvezőbb rendezését.

### **5.9. Kamatok, díjak, költségek felszámítása**

A Társaság a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt, bizonyítható költségeit terheli az Ügyfélre, amelyeket a követeléskezelési nyilvántartásában vezet az Ügyfél számára is nyomon követhető, átlátható módon.

### **5.10. Követelések elengedése**

A Társaság a hatályos jogszabályok alapján csak tőle jogilag-, gazdaságilag független Ügyféllel szemben fennálló követelést engedhet el járulégmentesen (adó, illeték).

Az elengedett követelés összegének meghatározása minden esetben az Ügyféllel történt egyeztetést követően a Társaság döntése, amely a hatályos kompetenciarend figyelembevételével történik. Az ügyféllel kötött fizetési megállapodásban az elengedett követelés összegét minden esetben fel kell tüntetni.

A Társaság csak abban az esetben engedi el a fizetési megállapodásban rögzített követelést, amennyiben az Ügyfél maradéktalanul betartotta a fizetési megállapodásban rögzített

valamennyi feltételt, függetlenül a feltétel természetétől (előírt pénzügyi teljesítés, okirat benyújtás, stb). A Társaság a feltételek teljesülése esetén az Ügyfélhez címzett egyoldalú és visszavonhatatlan nyilatkozatot ad ki a követelés elengedés tényéről és összegéről.

#### **5.11. Követelés értékesítése**

A Társaság jogosult a követelést – annak jogcímével, biztosítékaival és járulékaival együtt, részben vagy egészben, harmadik személyre átruházni (engedményezni). Az engedményezéshez az Ügyfél hozzájárulása nem szükséges.

#### **6. A Központi Hitelinformációs Rendszer**

A Társaság a központi hitelinformációs rendszerben referenciaadat szolgáltatónak minősül a törvényben foglaltak alapján. A Társaság által engedményezés útján megvásárolt, KHR-ben szereplő követelések referenciaadatai a KHR-ben az engedményező részéről átadásra, a Társaság részéről átvételre kerülnek. Az így átvett referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáról a Társaság gondoskodik a KHR. törvényben előírt módon. A KHR-re vonatkozó részletes rendelkezések a Társaság Üzletszabályzatában kerültek rögzítésre.

#### **7. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése**

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását. A Társaság Igazgatósága megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és - amennyiben szükséges - intézkedik az abban foglaltak végrehajtásáról.

A Társaság évente legalább egyszer átfogóan felülvizsgálja a követeléskezelési eljárásokat, hogy biztosítsa azok jogszerűségét és az MNB ajánlásainak való megfelelést. Az ellenőrzés során feltárt hiányosságok kijavítására az Igazgatóság azonnali intézkedési tervet készít.

#### **8. Követeléskezelőkkel szembeni követelmény, ügyintézők képzése**

A követeléskezelő ügyintézői munkakört büntetlen előéletű és szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel vagy középszintű végzettséggel, illetve számviteli, pénzügyi vagy azokkal egyenértékű szakképesítéssel rendelkező személy töltheti be.

A Társaság Igazgatósága gondoskodik arról, hogy képzési napló vezetése mellett a követeléskezelő ügyintézők szükség szerint, de legalább évente egy alkalommal képzésben részesüljenek, amely képzés során a követeléskezelő frissítheti ismereteit :

- a minimális hatályos jogszabályi környezet,
- az alkalmazható jogi eszközök, alkalmazásuk feltételei,
- a követeléskezelési alapelvek,
- a követeléskezelési folyamatok,
- a döntési kompetenciák,
- a kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, Ügyféllel való kommunikáció,
- az Ügyfél tájékoztatására vonatkozó szabályok,
- a kedvezmény gyakorlással kapcsolatos szabályok tekintetében.

Jelen Szabályzat 5.2.1. alpontjában szabályozott közreműködő esetén a Társaság megfelelő tevékenységi körrel rendelkező, fent felsorolt képesítésű képesítéssel rendelkező jogi személy közreműködését is igénybe veheti.

## **9. Záró rendelkezések**

Jelen szabályzat a kihirdetése napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.