



OBER PÉNZÜGYI LÍZING ZRT.

**KINTLÉVŐSÉG-KEZELÉSI SZABÁLYZAT
KIVONAT**

**A FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI KÖVETELÉSEK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS
GYAKORLATRÓL**

Szabályzat kódja: 10-1-054-20150117-001

Hatálybaléptetés dátuma: 2015.01.17.

A szabályzat célja:

Az Ober Pénzügyi Lízing Zrt. (továbbiakban Társaság) finanszírozási szerződés állománya tekintetében definiálja és részletezi a Kintlévőség kezelés területén alkalmazott belső és külső eljárásokat, különös tekintettel a Társaság által folytatott követeléskezelési tevékenységet érintő szabályzatainak, utasításainak és irányelveinek kiegészítésére a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 14/2012 (XII.13) számú fogyasztókra vonatkozó ajánlásában foglaltakkal, a követeléskezelési gyakorlat során elvárt fogyasztóvédelmi elvekkel.

- 1. Tárgyi hatály:** A szabályzat a fizetési késedelembe esett Ügyfelek ügyleteivel kapcsolatos kintlévőség-kezelési gyakorlatra, különösen a fizetési késedelembe esett **fogyasztónak minősülő ügyfelekkel**, valamint az ilyen jellegű ügyletekhez összefüggő további adósokkal kapcsolatos követeléskezelési gyakorlatra vonatkozik.
- 2. Alanyi hatály:** Kiterjed a Társaság valamennyi szervezeti egységére és alkalmazottaira, valamint ügynökként alkalmazott követeléskezelőkre, továbbá követelések megvásárlóira, akik a tárgyi hatálynál megjelölt folyamatokban részt vesznek

3. Társaság adatai:

- Társaság megnevezése: Ober Pénzügyi Lízing Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
- Rövidített elnevezés: Ober Pénzügyi Lízing Zrt.
- Székhely: 1062 Budapest, Váci út 1-3.
- Ügyfélfogadás helyszíne: 1062 Budapest, Váci út 1-3. Westend „C” torony IV. emelet
- Központi telefonszám: +36 1 298 28 00
- Központi faxszám: +36 1 298 28 39
- Weboldal: www.oberlizing.hu
- Központi e-mail: info@oberlizing.hu
- Alakulás időpontja: 2006. augusztus 8.
- Főtevékenység: 64.91 Pénzügyi Lízing
64.92 Egyéb hitelnyújtás
- Tevékenységi engedély száma és kelte: E-I-196/2006. - 2006. március 8. (pénzügyi lízing)
E-I-124/2009. – 2009. március 4. (hitel)
- Alaptőke: 50.000.000,- HUF

4. Hivatkozott jogszabályok:

- * 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi tevékenységről (Hpt.)
- * 2010. évi CLVIII. Törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről (Psztv.)
- * 2013. évi CXXXIX. törvény - a Magyar Nemzeti Bankról (Jegybanktörvény)

- * 2011. évi CXII. Törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infor TV)
- * 2007. évi CXXXVI. Törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (Pmt.)
- * 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- * 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról
- * 361/2009. (XII. 30.) Korm. Rendelet a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról
- * 153/2009. (VII. 23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről
- * 136/2009. (VI.: 24.) Korm. rendelet a krízishelyzetbe került személyek támogatásáról
- * 28/2014. számú (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- * A PSZÁF elnökének 14/2012.(XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyarkorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről
- * 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- * 250/2000.(XII.24.) Kormányrendelet

5. Kapcsolódó belső szabályok

- Üzletszabályzat HUF és deviza alapú lízingszerződésekhez
- Panaszkezelési szabályzat
- Adós- és Partnerminősítési Szabályzat
- Oberbank utasítás 01 / 2014 (Magyarországi üzleti terület)- Türelmi szabályozás /Nachsicht, forrás Intra
- Oberbank utasítás Arbeitsanweisung Ungarn 02 / 2010 – (Az összes magyarországi Oberbank lízingtársaság problémás ügyleteinek lebonyolítása), forrás Intra
- Szabályzat értébecslés alkalmazásának rendjéről
- Ügyletminősítési és –Értékelési Szabályzat
- Fedezetértékelési Szabályzat
- Értékvesztési és Céltartalékképzési szabályzat

6. Nyilvánosságra hozatal:

Jelen kivonat a Társaság Kintlveőségi szabályzaánakt fogyasztónak minősülő ügyfelekre vonatkozó rendelkezései tartalmazzák és nyilvánosságra hozatalra kerülnek:

- a Társaság honlapján való közzététellel
- az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében a székhelyén kifüggesztéssel.

TARTALOMJEGYZÉK:

| | | |
|---------------|--|----|
| I. | ÁLTALÁNOS RÉSZ | 5 |
| II. | FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK | 6 |
| II.1 | ÜGYFÉL | 6 |
| II.2 | FOGYASZTÓ | 6 |
| II.3 | ADÓS | 6 |
| II.4 | ÜGYLET VAGY SZERZŐDÉS..... | 6 |
| II.5 | A KÖVETELÉSKEZELÉSI, KINTLEVŐSÉG-KEZELÉSI TEVEÉKNYSÉG..... | 7 |
| II.6 | A FOGYASZTÓI SZERZŐDÉS..... | 7 |
| II.7 | FIZETÉSI KÉSEDELEM | 7 |
| II.8 | KÖVETELÉS KEZELŐ | 7 |
| II.9 | KINTLEVŐSÉG-KEZELÉSI MUNKATÁRS | 7 |
| II.10 | KINTLEVŐSÉGI ÉRTEKEZLET..... | 7 |
| II.11 | ÁTHIDALÓ MEGOLDÁS..... | 7 |
| II.12 | IGAZOLHATÓ MÓD | 8 |
| II.13 | ÜGYFÉLREFERENS, ÜGYFÉL KAPCSOLATTARTÓ | 8 |
| II.14 | ÜGYFÉL-RATING | 8 |
| II.15 | CÉLTARTALÉK | 8 |
| II.16 | AKTÍV SZERZŐDÉS ÁLLOMÁNY..... | 8 |
| II.17 | PASSZÍV SZERZŐDÉS ÁLLOMÁNY | 8 |
| | *** | |
| X. | A FOGYASZTÓI KÖVETELÉSEK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK | 8 |
| X.1 | JÓHISZEMŰSÉG ÉS TISZTESSÉG ELVE | 8 |
| X.2 | SZAKMAI GONDOSSÁG ELVE..... | 9 |
| X.3 | A SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓ SZOLGÁLTATÁSÁNAK ELVE | 9 |
| X.4 | AZ ADÓS TEHERVISELŐ KÉPESSÉGE FIGYELEMBE VÉTELÉNEK ELVE | 9 |
| X.5 | FOKOZATOSSÁG ELVE | 9 |
| X.6 | AZ ADÓS TELJESÍTÉSE ELSŐDLEGESSÉGÉNEK ELVE | 10 |
| X.7 | SZABÁLYOZOTTSÁG ELVE..... | 10 |
| XI. | A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ELVEK 10 | |
| XI.1 | A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOK ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ELVEK..... | 10 |
| XI.2 | FOGYASZTÓK ÍRÁSBELI TÁJÉKOZTATÁSRA VONATKOZÓ ELVEK | 10 |
| XI.3 | FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁS ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOKRÓL | 11 |
| XII. | A FOGYASZTÓKNAK FELKÍNÁLANDÓ ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOKRA VONATKOZÓ ELVEK | 11 |
| XIII. | A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK | 11 |
| XIV. | A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK | 12 |
| XV. | NYILVÁNTARTÁSSAL KAPCSOLATOS ELVEK | 12 |
| XVI. | A KÖVETELÉSKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZERVEZETI SZABÁLYOKRA ÉRVÉNYES ELVEK | 13 |
| XVII. | FOGYASZTÓ ÜGYFÉL ÉS KÖVETELÉSKEZELŐ AZONOSÍTÁSA | 14 |
| XVIII. | KÖVETELÉSBEHAJTÓK ALKALMAZÁSA | 15 |
| XIX. | KÖVETELÉSKEZELÉS SORÁN KERÜLENDŐ MAGATARTÁS | 15 |
| XX. | FOGYASZTÓI KÖVETELÉSEK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ EGYÉB ELŐÍRÁSOK | 16 |
| 1. | SZ. MELLÉKLET | 17 |
| 2. | SZ. MELLÉKLET | 21 |

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

Szabályozás megalkotásának célja, hogy a Társaság, mint finanszírozó által vállalt kockázatokat mérsékelje, a nem-szerződészerűen teljesülő ügyletek, ill. teljesítő ügyfelekre vonatkozó közös és általános, valamint átlátható és átfogó eljárásrendet határozzon meg a folyamatok nyomonkövethetősége, kiszámíthatósága érdekében, továbbá a Társaság alapvető működési elveinek, a jogszabályoknak és felügyeleti elvárásoknak megfelelően.

A szabályzat kiemelten foglalkozik a követeléskezelési tevékenység teljes folyamatán belül a fogyasztók érdekeinek védelmével a jogszabályi követelményeknek megfelelően, a **tisztességes és együttműködés elveivel összhangban**, az eljárásban résztvevő valamennyi személyre vonatkoztatva, így a követeléskezelésben résztvevők jogait/kötelezettségeit behatárolva, megfelelő iránymutatást biztosítva.

A követeléskezelési tevékenység csak az adósok és követeléskezelők kölcsönösen együttműködő magatartásának megvalósulásával lehet eredményes, ekkor érhető el, hogy mindkét fél számára a legkisebb költséggel, a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül kerülhessen rendezésre a tartozás.

A szabályzat előírásainak követése mindenképp feltételezi az ügyfél / adós részéről tanúsított elvárható mértékű együttműködési hajlandóságot.

A követeléskezelési eljárás **kiemelkedő célja**, hogy a Társaság tevékenységével kapcsolatosan fennálló közbizalmi megítélést fenntartsa és különösen a fogyasztók, ügyfelek vonatkozásában növelni tudja.

Az együttműködés, tisztességes eljárás elvei mellett az **adós ésszerű tájékoztatása** alapkövetelmény. Az ésszerűen tájékoztatott adósnak minősül, aki az alapjogviszonyra megkötött szerződéseket ismeri és akitől elvárható, hogy a tőle várható figyelmességgel és körültekintéssel járjon el.

A Társaságnak kereskedelmi gyakorlata folytatása során az alábbi **elvárásoknak kell megfelelnie**:

- a) ésszerűen elvárható szakmai ismerettel kell folytatni tevékenységét,
- b) tisztesség és jóhiszeműség követelményinek megfelelően kell eljárnia,

- c) elő kell segítenie az ügyfelek, különösen a fogyasztó megalapozott döntését és ennek megfelelő mélységű és minőségű információt kell nyújtania a fogyasztó számára,
- d) figyelembe kell vennie, hogy tilos tisztességtelen, az agresszív, a megtévesztő és tisztességtelennek minősített gyakorlatok folytatása, ezen keresztül a fogyasztói magatartás torzítása. Ezen alapelvek a követeléskezelés során is követendők.

Jelen szabályzat III. – IX. fejezetei tartalmazzák a kintlevőség-kezelés általános előírásait, X. – XX. fejezetek, 1 és 2. számú mellékletei foglalkoznak a fogyasztói követelések különleges alapelveivel és szabályzati háttérével, a folyamatokban alkalmazott dokumentumok tartalmi elemeivel. A szabályzat általános rendelkezései, fogalmi meghatározásai, valamint X. – XX. fejezetei, továbbá 1 és 2. számú mellékletei, mint a fogyasztók tájékoztatását célzó szövegrészek kivonatként külön dokumentumban is rögzítésre kerülnek.

Jelen szabályzat hatálybalépésével hatályát veszti a Társaság 10-1-053-20130501-001 számú „SZABÁLYZAT A FOGYASZTÓKKAL SZEMBENI KÖVETELÉSEK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS GYAKORLATRÓL” elnevezésű szabályzata.

II. FOGALMAK, MEGHATÁROZÁSOK

II.1 Ügyfél

A szerződéskötési szándékát bejelentő illetve a Társasággal már szerződéses kapcsolatban álló természetes vagy jogi személy vagy más jogalany .

II.2 Fogyasztó

Fogyasztónak minősül a Hpt. szerint: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

II.3 Adós

Adós alatt a fizetési késedelemmel rendelkező, adós és adótárs, valamint kezes, garanciavállaló és zálogkötelezett értendő. Nem minősül fogyasztónak az a magánszemély adós, akinek kötelezettsége nem fogyasztói szerződésből ered.

II.4 Ügylet vagy szerződés

Az Ügyfél és a Társaság között létrejött finanszírozási szerződés.

II.5 A követeléskezelési, kintlévőség-kezelési tevékenység

Követeléskezelési tevékenység minden üzletszerűen nyújtott, saját, vagy harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység (nem tartozik ide a jogi eljárások lefolytatása, mint pl. a fizetési meghagyásos eljárás, vagy bírósági végrehajtás).

II.6 A Fogyasztói szerződés

Jelen szabályzat alkalmazása szempontjából fogyasztói szerződés azon szerződés, amelyet a fogyasztó, vagyis a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy [Ptk. 8:1. § (1) 3. pont], valamint a vállalkozás, vagyis a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy [Ptk. 8:1. § (1) 4. pont] köt egymással, és amelyre vonatkozóan jogszabály – a fogyasztói érdeket védendő – speciális előírás(ok) alkalmazását rendelheti el.

(Pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések alapján fennálló követelések kezelése során az adóssal, mint fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatot a 2008. évi XLVII. Törvény (Fttv.) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szabályozza.)

II.7 Fizetési késedelem

Fizetési késedelemnek minősül a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó – a szerződés felmondásának bekövetkezésétől független – teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése.

II.8 Követelés kezelő

Követelés kezelő az a pénzügyi intézmény, aki a követelés jogos tulajdonosa, akár saját jogon, akár vásárlás útján.

II.9 Kintlévőség-kezelési munkatárs

Az LSC osztály azon munkatársa, akinek fő munkaköri feladata a kintlévőség kezelése.

II.10 Kintlévőségi értekezlet

A Kintlévőség-kezelés kiemelt tárgyalási és egyeztető fóruma.

II.11 Áthidaló megoldás

Áthidaló megoldás: minden olyan követeléskezelő által kínált konstrukció, amelynek a célja az adós fizetési képességének helyreállítása és a kölcsönszerződés

felmondásának megelőzése, vagy a szerződés felmondását követően a tartozás teljesítése.

II.12 Igazolható mód

Igazolható mód: annak az igazolása, hogy a küldeményt a követeléskezelő kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja küldemény elküldésének tényét és időpontját.

II.13 Ügyfélreferens, ügyfél kapcsolattartó

A Társaság képviseletében eljáró, ügyfélhez rendelt kapcsolattartó, ügyintéző.

II.14 Ügyfél-rating

Az Adós- és Partnerminősítési Szabályzat alapján meghatározott ügyfélkockázati besorolás.

II.15 Céltartalék

Az Ügyfél nem teljesítése miatt várható veszteségre fedezetet biztosító, elkülönített forrás.

II.16 Aktív szerződés állomány

Azon szerződések összessége, amely szerződések LeasySoft Szerződés státusza nem Lezárt/Nem hatályos.

II.17 Passzív szerződés állomány

Azon szerződések összessége, amely szerződések LeasySoft Szerződés státusza Lezárt. A lezárás oka lehet normál lezárás (kifutás), a szerződés szerinti futamidő vége előtti lezárás (teljes előtörlesztés vagy káresemény miatt), illetve felmondás.

X. A FOGYASZTÓI KÖVETELÉSEK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK

X.1 JÓHISZEMŰSÉG ÉS TISZTESSÉG ELVE

Társaságunk tevékenységét a **jóhiszeműség és tisztesség** követelményeinek keretein belül fejtik ki, az adósokkal együttműködve járnak el, kerülnek a megtévesztő agresszív magatartást.

Ennek keretében követeléskezelőként a társaság köteles tartózkodni minden olyan magatartástól, amely az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valószínűsítené meg. Bármilyen információ átadása során biztosítani kell, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az adós és követeléskezelő lehetőségeiről, jogosultságairól és kötelezettségeiről. Adós méltányolható kéréseit figyelembe kell venni a kapcsolattartás formájára vonatkozóan, ezeket a követeléskezelési nyilvántartásban rögzíteni kell, visszakereshető módon.

X.2 SZAKMAI GONDOSSÁG ELVE

A szakmai gondosság elve jelenti egyrészt a megfelelő követeléskezelési gyakorlat, belső szabályozás kialakítását, az adósok kezelése során a szakmai gondosság követelményének megfelelő eljárást, kellő körültekintést, irányadó jogszabályok ismeretét, megfelelő alkalmazását és a követeléskezelés eszközeinek gondos kiválasztását és alkalmazását. A szakmai gondosság biztosítása érdekében az ügyintézők megfelelő képzését biztosítja a Társaság, megfelelő dokumentáció mellett. A képzés magába foglalja a PSZÁF és MNB ajánlásainak, valamint jelen szabályzat tartalmát (lásd XIV. 1. pont).

X.3 A SZÜKSÉGES INFORMÁCIÓ SZOLGÁLTATÁSÁNAK ELVE

Az adósnak minden szükséges információt (szerződés teljesítéséhez, nemteljesítéséhez szükséges) meg kell adni (írásban), amely az adós eljárás során elvárható együttműködéséhez szükséges. Adóssal történt kapcsolatfelvételt követően megfelelő időben be kell mutatni adós részére az áthidaló megoldási lehetőségek tervezetét, feltételeit. Adóست tájékoztatni kell az alkalmazható jogi intézkedésekről, várható jogi eljárásokról, követelményekről, költségekről és időigényről.

X.4 AZ ADÓS TEHERVISELŐ KÉPESSÉGE FIGYELEMBE VÉTELÉNEK ELVE

Jogi vagy jogi eljáráson kívüli eszköz alkalmazásakor figyelembe kell venni az adós teherképességére vonatkozó körülményeket, még a jogi intézkedések alkalmazását megelőzően fel kell mérni az adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítés lehetőségét. Ezen eljárási szakaszba az adóست is be kell vonni.

A vizsgálathoz jelen szabályzat 2. sz. mellékletében felsoroltak szerint, az elmulasztás esetén alkalmazott következményekkel együtt az egyes szerződés típusoktól függően rögzíteni kell, hogy az adós teherviselő képességének vizsgálata végett milyen információkat kell bekérni, a bekérés módját.

X.5 FOKOZATOSSÁG ELVE

Az egyes igényérvényesítés érdekében rendelkezésre álló eszközöket fokozatosan kell alkalmazni, együttesen mérlegelve figyelembe kell venni a követelés nagyságát, a fedezettségét, adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A fokozatosság elvének figyelembevétele a tájékoztatás során is elvárt.

A fokozatosság elve alapján, először a legkevésbé hátrányos következményt eredményező eszközt kell alkalmazni. (pl. az ingatlant terhelő jelzálogjog esetén az

adós életkörülményeit kell figyelembe venni, végrehajtási eljárást megelőzően, adós vagyoni helyzetét kell figyelembe venni. Korlátozza jelen elv érvényesülését, hogy az adós fizetőképessége a követelés gyors növekedését valószínűsíti, ebben az esetben a döntés meghozatala előtt a követelés nagyságát, fedezettségét meg kell vizsgálni.

X.6 AZ ADÓS TELJESÍTÉSE ELSŐDLEGESSÉGÉNEK ELVE

Az adós teljesítése elsődlegességének elve alapján a követeléskezelők elősegítik az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítanának. Fel kell hívni az adós figyelmét a teljesítés lehetőségére, módjára előnyeire. Az együttműködő adósok számára lehetővé kell tenni a fedezetül szolgáló ingatlanok vagy más zálogtárgyak adós általi önkéntes vagy a követeléskezelővel együttes értékesítését, előnyöket, hátrányokat bemutatva.

X.7 SZABÁLYOZOTTSÁG ELVE

Belső eljárásrend kialakításának kötelezettségét jelenti a szabályozottság elve a követeléskezelők tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolatba vétel érdekében.

XI. A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ELVEK

Alapvető fontosságú az adósok megfelelő tájékoztatása, amely keretében az adósnak minden olyan információt a rendelkezésére kell bocsátani, ami a teljesítést elősegíti.

XI.1 A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOK ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ELVEK

Az általános tájékoztatás keretében az adós kérésére tájékoztatást kell nyújtani a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának jogcíméről, összegéről és összetételéről.

Adós kérésére félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást kell nyújtani a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

Késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás esetén közérthetően kell fogalmazni, egyszerű nyelvezetet használva, jogi szakkifejezések nélkül.

Tájékoztatni szükséges továbbá az Adóst a Társaság felügyeleti szervéről, valamint hogy miként élhet panasszal a követeléskezelési tevékenységgel kapcsolatban.

XI.2 FOGYASZTÓK ÍRÁSBELI TÁJÉKOZTATÁSRA VONATKOZÓ ELVEK

Késedelmes követelés esetén a követelés fennállása alatt, rendszeresen írásban kell az adósokat tájékoztatni. Az írásbeli tájékoztatásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az együttműködő adósi magatartást elősegítse, abból az adós pontos információt kaphasson (a tartozás aktuális összegéről, tőke, kamat, késedelmi kamat,

költségek, díjak stb.). Az írásbeli tájékoztatásnak ki kell terjednie az áthidaló megoldásokra vonatkozó lehetőségekre is, lehetséges követeléskezelési lépésekre, azok költségeire, nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére vonatkozó figyelemfelhívásokra, továbbá arra vonatkozó információkra hogy hol és milyen módon tudják tartozásukat rendezni.

A tájékoztatásnak fokozatosnak kell lennie, a követelés érvényesítésének egyes fázisaiban, az adott fázisra igazított tartalommal.

A késedelembe esés utáni első tájékoztató levél, valamint a felmondás előtti levél tartalmazza a társaság honlapján közzétett „Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt” című melléklet tanulmányozására történő figyelemfelhívást.

Tájékoztatást kell adni Adós részére arról, hogy követeléskezelő alkalmaz-e behajtót, és hogy a behajtó milyen megbízás alapján jár el.

XI.3 FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁS ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOKRÓL

Adósokat tájékoztatni kell a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről. A tájékoztatásnak teljes körűnek kell lennie, valamint alkalmasnak arra, hogy az adós tájékozott döntését elősegítse, így részletesen tájékoztasson a rendelkezésre álló állami és intézményi konstrukciók feltételeiről, belőlük származó kötelezettségekről. Adóst arról is tájékoztatni kell, hogy az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek. Ennek feltétele, hogy a követeléskezelő tisztában legyen az Adós teherviselő képességével.

XII. A FOGYASZTÓKNAK FELKÍNÁLANDÓ ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOKRA VONATKOZÓ ELVEK

A tisztesség és együttműködés elve alapján áthidaló megoldások, részletfizetési lehetőségeket kell kidolgozni az együttműködő adósok részére, amelyek alkalmasak az adóssal kötött szerződésekből származó követelések átütemezésére, vagy a törlesztési időszak meghosszabbítására irányulnak, vagy egyéb módon segítenek az adósnak. Együttműködő adósnak az tekintendő, aki az áthidaló megoldásokra kidolgozására vonatkozó adatokat megfelelően, időben rendelkezésre bocsátja.

Az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítőképességének, terhelhetőségének vizsgálatával döntenek az áthidaló megoldások alkalmazásáról.

Az adóstól bekérendő adatok köre, jelen szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza

XIII. A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK

1. Az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodni kell minden erőszakos, zaklató és félrevezető magatartástól. Mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy az eljáró ügyintézői fellépésünk során ne alkalmazzunk pszichikai nyomást és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és

kiegyensúlyozott bemutatásával kell elérni. A kapcsolattartás során kerülni szükséges bármilyen jellegű fenyegetést, vagy akár a fenyegetettség látszatát.

2. A kapcsolatfelvételre olyan helyet és olyan időben kell megtörténnie hogy az ne keltsen zaklató, fenyegető benyomást, ugyanez vonatkozik a kapcsolatfelvétel gyakoriságára is.

A kapcsolatfelvételre reggel 8 és este 20 óra között kerülhet sor, illetve szombaton 8 és 12 óra között. Ettől el lehet térni, ha azt az adós kéri, és nem hátrálhatja a követeléskezelési tevékenységet. Adós kérését megfelelően dokumentálni kell.

3. Adóssal heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat, ezalatt érteni kell a telefonos beszélgetést - kivéve ha az adós kezdeményezte -, szöveges üzenet küldését és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben azonosítási kötelezettség terheli követeléskezelőt. Adós hozzájárulásával a heti háromszori kapcsolatfelvételtől el lehet tekinteni.

4. Adóssal történő kapcsolatfelvételkor a követeléskezelő azonosítja magát, tájékoztatást kell adni a kapcsolatfelvétel céljáról, úm. szerződés jellege, azonosítója. Saját azonosítás során a következő adatok megadása kötelező: név vagy rövidített név, székhely; ügyfél kérésére továbbá: adószám, képviselőre jogosultak neve és beosztása.

5. Követeléskezelők védik adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, illetéktelen harmadik személynek információt nem adhat át, illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvételtől sem kaphat tájékoztatást.

6. Kapcsolatfelvételre az ügyfélfogadásra rendelkezésre álló helyiségben lehetőséget kell biztosítani.

XIV. A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK

1. Adós teljesítése esetén 30 napon belül igazolást kell kiadni az adós részére a tartozás rendezéséről. Ebben az adóst a befizetett, befolyt összegről, az esetlegesen fennmaradó maradvány összegéről is tájékoztatni szükséges. A tartozás rendezése a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni. Végrehajtás esetében a határidőt a végrehajtói elszámolástól kell számítani.

2. Amennyiben adóst maradványösszeg illeti meg az elszámolást követően, azt 5 napon belül vissza kell fizetni. Amennyiben az adós több tartozása is fennáll, nyilatkozattételre fel kell hívni adóst, arról, hogy a maradványösszeget az adós eredeti rendelkezésétől eltérően egyéb követelés részbeni vagy egészben történő törlesztésére felhasználja-e.

XV. NYILVÁNTARTÁSSAL KAPCSOLATOS ELVEK

Kötelező a követeléskezelésről nyilvántartást vezetni, oly módon, hogy alkalmas legyen az adósokkal szembeni követelés-érvényesítési lépések, adóssal történő kapcsolatfelvétel, adóssal szembeni követelések pontos dokumentálására. Az adatok a keletkezéstől 5 évig őrizhetők meg.

Az arra kijelölt munkatárs az adatokat a Társaság ügyviteli rendszerében rögzíti, amely többszörös fizikai és informatikai védelemmel ellátva biztosítja a fenti elvárásoknak való megfelelést.

A nyilvántartásnak legalább a következő adatokat szükséges tartalmaznia:

- késedelmes követelések összege
- megtett intézkedések
- kapcsolatfelvétel módja, időpontja
- felajánlott áthidaló megoldások

Valamint visszakereshető módon tárolni szükséges az írásos kommunikáció során keletkezett leveleket, e-maileket, faxokat.

XVI. A KÖVETELÉSKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZERVEZETI SZABÁLYOKRA ÉRVÉNYES ELVEK

1. A követeléskezelési feladatok megfelelő biztosítása érdekében kötelező kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, munkatársak megfelelő ismeretekkel felhatalmazásokkal történő ellátása, számukra feladatuk ellátásához szükséges felhatalmazások megadása, megfelelő képzés biztosítása. A képzésről képzésnaplót kell vezetni. Az Igazgatóság feladata, hogy gondoskodjon a követeléskezelési szervezet kontrollfunkciói rendszeres ellenőrzési tevékenységének végzéséről. Erről az ellenőrzést végzők évente beszámolót készítenek, amelyről naplóvezetés – az adóssal történő kapcsolattartást tartalmazó jelentés készítésével együtt - kötelező.

Az Igazgatóság feladata a napló legalább évenkénti ellenőrzése. Az oktatásnak a következő témaköröket kell felölelnie:

- követeléskezelési tevékenység jogszabályi környezete
- követeléskezelés folyamata, eszközei, kapcsolódó döntési kompetenciák
- követeléskezelés során alkalmazható jogi eljárások, alkalmazásuk feltételei
- kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó elvek
- adós tájékoztatására vonatkozó szabályok
- követeléskezelés alapelvei, ezeknek nem megfelelő magatartási formák
- áthidaló megoldások, ajánlható termékek.

2. A Követeléskezelési Szabályzatot a követeléskezelők Igazgatósága hagyja jóvá, biztosítva hogy a jogszabályoknak, szakmai előírásoknak megfelelő szabályzat írja elő a követeléskezelés folyamatát.

3. A követeléskezelés folyamata a Társaság belső szabályzataiban, irányelveiben és utasításaiban foglaltak szerint történik, valamint az 1. sz. mellékletben leírtaknak megfelelően.

4. Az adós rendszeres tájékoztatása során az alábbi levelek küldhetőek:

- a) késedelemben esést követő első értesítő levél (lásd 1. sz. mellékletet)
- b) felmondás előtti értesítő levél (lásd 1. sz. mellékletet)

- c) rendszeres értesítő levél (amennyiben 2 hónapnál hosszabb idő telt el az utolsó értesítés óta)
- d) követelés átruházásáról, megbízás alapján történő követeléskezelésről szóló értesítő levél (lásd 1. sz. mellékletet)

5. Jelen szabályzat tartalmazza a Társaság honlapján kötelezően közzéteendő következő információkat:

- a) a követeléskezelő által kínált áthidaló lehetőségek, részletfizetési lehetőségek (2. sz. melléklet)
- b) a nemfizetés következményei (1. sz. melléklet)
- c) követeléstípusonkénti tájékoztatás, az egyes szakaszok késedelembe eséstől számított tipikus időbeni lefolyásának bemutatásával, és figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy az eljárás együttműködő adóst feltételezve lett bemutatva, azonban a követeléskezelő a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhetnek. (lásd 1. sz. mellékletet)
- d) a hátralékos tartozás kiegyenlítése és elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok (lásd 1. sz. mellékletet)
- e) tájékoztató végrehajtási eljárás költségeiről (lásd 1. sz. mellékletet)
- f) információ a panaszkezelésről (Társaság honlapja)
- g) a PSZÁF 14/2012 (XII.13) számú ajánlásának II. számú Melléklete.(mintatájékoztatók, melyek elérhetők az MNB és a Társaság honlapján)

Az információk megfogalmazása közérthető módon történik, kérésre elektronikus úton is megküldhető, előzetes írásbeli hozzájárulás szükséges az adóstól ez esetben.

A tájékoztató és értesítő levelekért felszámított díj, költség a postai díjszabályzatnak megfelelő módon kerül megállapításra.

Az értesítő és fizetési felszólítás kiküldéséneél törekedni kell arra, hogy azok egy levélben kerüljenek kiküldésre.

XVII. FOGYASZTÓ ÜGYFÉL ÉS KÖVETELÉSKEZELŐ AZONOSÍTÁSA

A követeléskezelési folyamat részként szükséges az Adós adatainak ellenőrzése, szükség esetén aktualizálása, változások átvezetése ügyviteli rendszerbe. Az azonosítás során a szerződéskötést megelőző azonosítási eljárást szükséges alkalmazni. Azonosítás hiányában nem adható ki semmilyen banktitoknak minősülő információ. Pmt. előírásainak megfelelően Adós köteles alávetni magát az azonosítási eljárásnak.

Mindenképp meg kell kísérelni a kapcsolatfelvétel során az Adós azonosítását. Amennyiben a megkeresett személy az azonosítást megtagadja, erről a tényről jegyzőkönyvet szükséges felvenni. Amennyiben a sikertelen azonosítást megkísérlő ügyintéző megbízott behajtó társaság alkalmazottja, úgy az azonosítási próbálkozásról tájékoztatnia kell megbízóját.

Mind az ügyfél, mind pedig a követeléskezelő azonosítását minden egyes kapcsolatfelvételnél el kell végezni. A követeléskezelő azonosítása tartalmazza az ügyintéző, a követeléskezelő társaság, esetleges megbízó (amennyiben 3. fél követeléskezelő) adatait. Személyes kapcsolatfelvétel esetén az ügyintéző átadja az Adós részére az írásos megbízást, amely tartalmazza a követeléskezelő társaság és az esetleges megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét, valamint

hogy az ügyintéző meghatalmazása, képviseleti jogköre milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

XVIII. KÖVETELÉSBEHAJTÓK ALKALMAZÁSA

Jelen szabályzat tartalma a Társaság által megbízott behajtók, mint követelés kezelők tevékenységére is vonatkozik. A társaság kizárólag függő ügynöki státuszban alkalmaz behajtó társaságot írásbeli megbízási szerződés alapján. A behajtó ennek megfelelően saját kockázatot nem vállalhat, szerződést Társaság nevében alá nem írhat, pénzeszközt nem kezelhet. Behajtó Társaság megbízása alapján a következő feladatokat látja el:

- lízingelt eszköz, fedezeti elemek ellenőrzése, felkutatása, azonosítása
- ügyfél ellenőrzése, felkutatása, azonosítása
- információk, iratok (felmondás, elszáolás) személyes kézbesítése
- eszköz visszaszármaztatása Társaság részére, meghatározott tárolóhelyre.

A Társaság a lehető legnagyobb gondossággal jár el a szerződött behajtó kiválasztásánál, figyelembe veszi referenciáit, szakmai tapasztalatait és alkalmasságát. Amennyiben visszajelzést kap Ügyféltől a Behajtó eljárásával kapcsolatban, kivizsgálja azt.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén az ügynök behajtó feladata az Ügyfél azonosítása az erre vonatkozó pontban leírtaknak megfelelően. Ezt követően a behajtó az ügyfél felkeresésénél azonosítja magát (a Kapcsolatfelvételnél megadott adatok igazolásával) és bemutatja a megkeresés jogalapját adó dokumentumokat. Saját maga azonosítása során köteles figyelembe venni, hogy harmadik, kívülálló személy előtt ne tárja fel az Ügyfél fizetési késedelmének tényét.

Behajtó társaságnak kiadott tárgyi megbízást megelőzően, amely megbízás fogyasztónak minősülő Adóst érint, Társaság meggyőződik arról, hogy a behajtó ismeri a PSZÁF ajánlásban foglaltakat, valamint jelen szabályzat tartalmát.

XIX. KÖVETELÉSKEZELÉS SORÁN KERÜLENDŐ MAGATARTÁS

A fogyasztónak minősülő Adósokkal való kapcsolattartás során a Társaság megbízottja kerülje a következő magatartásformákat:

- bonyolult, jogi nyelvezet használata
- Adós megtévesztése, félrevezetése saját helyzetét vagy akár aláírt dokumentumok kapcsán
- olyan jogi lépések kilátásba helyezése, melyekre a megbízott nem jogosult vagy amelyek nem lehetségesek (pl. végrehajtási eljárás felmondást megelőzően)
- helytelen tájékoztatás a követeléskezelés állásáról
- ködösítés a kapcsolatfelvétel során, a követeléskezelő és a megbízott személy nem megfelelő beazonosítása
- Adós méltányolható kérésének figyelmen kívül hagyása, ami a kapcsolatfelvétel módját, időpontját illeti (pl. munkahelyen ne keressék)

- Adós kifárasztása, demoralizálása
- Adós kényszerítése, hogy értékesítse vagyontárgyát vagy más hitelt vegyen fel a tartozás rendezésére
- Adós olyan jellegű nyilatkozatának figyelmen kívül hagyása, hogy már rendezte tartozását
- szóbeli vagy fizikai fenyegetés alkalmazása
- büntetőjogi következményekkel való fenyegetés abban az esetben, ha ennek nincs jogalapja
- olyan benyomás keltése, amelyből az Adós arra következtethet, hogy hatósági személyként járnak el vele szemben és hatósági intézkedést foganatosítanak
- adatközlés más számára hozzáférhető módon (pl. nyílt levelezőlapon)
- az Adós pénzügyi helyzetének helytelen felmérése alapján olyan áthidaló megoldás ajánlása, melynek feltételeit az Adós egyértelműen nem tudja teljesíteni
- ha az Adós több lízingszerződésel rendelkezik a Társaságnál, a követeléskezelés során akadályozása abban, hogy döntsön, melyik kötelezettségét kívánja milyen mértékben teljesíteni

XX. FOGYASZTÓI KÖVETELÉSEK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ EGYÉB ELŐÍRÁSOK

Jelen szabályozás a PSZÁF 14/2012 (XII.13.) számú ajánlásával összhangban, az ajánlás alapján készült. A szabályozás elválaszthatatlan részét képezi a PSZÁF 14/2012 (XII.13.) ajánlás II. Melléklete, mely mintatájékoztatók külön dokumentumban elérhetők a Társaság honlapján.

Az ajánlás 2013 május 1-től alkalmazandó, vonatkozik az ekkortól már késedelmes szerződésekre is, azzal hogy esetükben a késedelembé esés utáni első tájékoztató levelet nem kell megküldeni, a jelen szabályzat hatályba lépésétől kell számítani a határidőket és az áthidaló és részletfizetési megoldásokra vonatkozó követelményeket csak 2013. május 1 után késedelmessé vált, illetve átruházott szerződések esetén alkalmazandó.

1. SZ. MELLÉKLETA nemfizetés következményei, a követeléskezelés menete
Fogyasztónak minősülő ügyfelek esetében

Amennyiben az Ügyfél / Adós a fizetési értesítőn / számlán meghatározott határidőig nem teljesíti fizetési kötelezettségét, azaz a fizetési határidőig az aktuális havi díj nem folyik be társaságunkhoz, úgy társaságunk a fizetési határidő (esedékesség) és a fizetési teljesítésének napja közötti időszakra késedelmi kamatot számol fel. A késedelmi kamat mértéke a Társaság Hirdetményének megfelelően a késedelemmel érintett összegre vetítve éves 15%-os kamatlábbal számított összeg időarányos része. Pl. június 1-én esedékes fizetési kötelezettség 100 ezer forint, melyet Ügyfél június 20-án délután fizet meg, oly módon, hogy az június 21-én kerül jóváírásra Társaság folyószámláján. Az adott év 365 napos (szökőévben 366 nappal kell számolni), az Ügyfél fizetési késedelme 20 nap, így a késedelmi kamat összege:

$100.000 \times 0,15 \times 20 / 365 = 821,97 = 822$ forint.

Amennyiben az Ügyfél / Adós minden havi fizetésével késik, akár 10.000,- Ft feletti késedelmi kamat is összegyűlhet egy év alatt a fenti számítási példa alapján. Az Adósnak a számításban segítséget nyújt az MNB honlapján közzétett kalkulátor (<http://apps.mnb.hu/hitkalk/DCCInput.aspx>).

Az összes értesítő levél minimálisan 8-as betűméretben kerül kiállításra.

A Társaság által kiküldött fizetési értesítők / számlák minden hónap elsején esedékesek, az első fizetési felszólító levél az adott hónap közepén (13. és 17. napja között) kerül kiküldésre fogyasztónak minősülő Adósok részére ajánlott tértivevényes küldeményként. Az első fizetési felszólító levél a következőket tartalmazza:

- A kiállítás napján érvényes lejárt tartozás összege részletezve
- Az adós teljes tartozása bontva lejárt és nem lejárt tételekre
- A késedelmes összeg számításának kezdőnapja (késedelembe esés időpontja)
- Késedelemmel kapcsolatos, késedelmi kamat, felmondás
- Figyelemfelhívás a nemfizetés következményeire
- Áthidaló megoldások leírása, vagy utalás jelen szabályzat elérhetőségére
- PSZÁF/MNB fizetési nehézségekről szóló tájékoztatója vagy utalás annak elérhetőségére

Amennyiben az Ügyfél / Adós fizetési nehézségekkel találja szembe magát, mindenképp keresse a kapcsolatot a Társasággal, így megelőzhető, hogy a lízingszerződés felmondásra kerüljön és az Adós teljes tartozása azonnal esedékessé váljon. Ha a késedelem továbbra is fennáll,

a Társaság minden hónap végén (27. és utolsó napja között) küld ki fizetési felszólító leveleket, Ez a felmondás előtti levél az Adóson kívül a szerződésben részt vevő kezes(ek)nek, illetve zálogkötezt(ek)nek is megküldésre kerül. A levél a következőkről tájékoztatja az érintetteket:

- fennálló és lejárt tartozás összege
- kamatok és késedelmi kamatok mértéke
- a nemfizetés következtében milyen módon nő a kamatteher
- a nemfizetés esetén várható jogkövetkezmények
- annak az időpontnak a pontos megjelölése, ameddig az Adós a felmondás jogkövetkezménye nélkül megfizetheti a tartozást. Ez az időpont minimálisan a levél kézhezvételétől számított 15 nap után következik be.
- Végrehajtási folyamat során felmerülő költségekről
- Információk a fedezetül szolgáló eszköz, gépjármű értékesítését követően fennmaradó követelésre vonatkozóan
- PSZÁF felmondásról szóló mintatájékoztatója vagy arra való hivatkozás, elérhetőség pontos megjelölésével

A Társaság a felszólító levelek kiküldéséért a mindenkor postaköltségnek megfelelő díjat számíthatja fel. Fenti számítási példában az Ügyfél fizetéséig 2 levél került kiküldésre, ajánlott elsőbbségi tértivevényes küldemény formájában, melynek költsége darabonként 555,- és 665,- forint között mozog súlytól függően, összesen tehát 1.110,- és 1.330,- forint között.

Amennyiben a felmondás előtti levélben kiszabott határidő eredménytelenül telik el, úgy a Társaság felmondhatja a lízingszerződést. A felmondás az Adóson kívül a szerződés további kötelezettjeinek, kezes(ek)nek, illetve zálogkötezt(ek)nek is megküldésre kerül ajánlott tértivevényes postai küldeményként (igazolható módon). Felmondás esetén azonnal esedékessé válik a teljes tőketartozás, az elmaradt részfizetések, a felmondás díja, Társaság Hirdetménye alapján ez az összeg a felmondás időpontjában fennálló tőketartozás 2%-a, de minimum 50.000,- forint.

A felmondás időpontjától a késedelmi kamat a teljes tartozásra számítható!

A felmondást követően megszűnik az Ügyfél jogosultsága, hogy a lízingelt eszközt használhassa. A felmondólevél egyértelmű információt tartalmaz arra vonatkozóan, hogy az Ügyfél mikor és hol tudja visszaszolgáltatni a lízingelt eszközt Társaság részére. Amennyiben a felkínált lehetőség nem felel meg az Ügyfél részére, úgy vegye fel a kapcsolatot a Társaságunkkal. Ha az Ügyfél nem szolgáltatja vissza az eszközt, úgy a Társaság behajtó céget bíz meg az eszköz visszavételével, a behajtás díja szintén az Adóst fogja terhelni. Ennek összege 76.200,- forint (60.000,- Ft + Áfa) eszközönként, továbbá azok a járulékos költségek, melyek az eszköz elszállítása kapcsán felmerülnek.

Társaság a felmondólevélben és annak kísérőlevelében ad tájékoztatást behajtó cég alkalmazásáról, a tájékoztatás tartalmazza az alábbiakat:

- a követelésre vonatkozó adatok az első értesítő levélnek megfelelően
- a követeléskezelési eljárás menetéről szóló tájékoztató, vagy a leírást tartalmazó honlap címe
- az Adós milyen módon teljesíthet
- alkalmazható költségek és díjak megnevezése, összege

Társaság a követeléskezelés folyamán az Adós írásos (e-mail, fax, levél) kérésére bármikor írásban tájékoztatást ad 15 napon belül a követeléskezelés aktuális állásáról, a várható lépésekről, valamint a fennálló követelésről és annak összetételéről.

Társaság értékbecslést készített a visszaszolgáltatott / visszavett eszközre, a szakértői vélemény költsége személygépjárművek esetén, melynek összege Adóst terheli, 16.500,- forint.

Ezt követően a Társaság megkísérli az eszköz értékesítését, A Társaság az eszköz értékesítése során a tőle elvárható gondossággal jár el, törekszik az eszköz lehető legrövidebb időn belüli értékesítésére a lehető legkedvezőbb eladási ár szem előtt tartása mellett. Az eladásból befolyt összeg csökkenti az Adós tartozását, azonban az értékesítés során felmerült költségek növelik azt.

A fedezetül szolgáló eszköz értékesítését követően Társaság tájékoztatja az Adóst 30 napon belül arról, hogy milyen áron értékesítette a fedezetet, az biztosította-e a teljes követelés megtérülését, illetve a fennmaradó tartozás összegéről, valamint az alábbiakról:

- követelés érvényesítéssel kapcsolatos költségek és díjak

Kintlveőség-kezelési Szabályzat – Kivonat

- kamat- és díjszámítás módja
- kapcsolatfelvétel módja, formája, gyakorisága
- ügyféltájékoztatás szabályai
- áthidaló megoldások
- nemfizetés következményei
- követeléskezelés folyamata, annak egyes szakaszai
- végrehajtási eljárás költségei
- információ a Társaság panaszkezelési eljárásáról, panasztétel lehetőségeiről

Amennyiben az Adós nem kísérli meg rendezni tartozását, úgy a Társaság a szerződés és a rendelkezésre álló egyéb iratanyagok alapján Közjegyzőt bíz meg fizetési meghagyás kezdeményezésével. A fizetési meghagyás díja a MOKK mindenkori díjszabásának megfelelő díj, ami szintén az Adóst terheli.

Ha az Adós a fizetési meghagyás ellenére sem teljesíti fizetési kötelezettségét, úgy az végrehajthóvá válik vagy perré alakul, a bírósági eljárás költsége a Bíróság döntésnek függvényében szintén Adóst terheli.

Az Adós befizetéseit vagy javára elszámolható bármely összeget a Társaság a Polgári Törvénykönyvben meghatározott kötelező kielégítési sorrend szerint számolja el.

2. SZ. MELLÉKLET

Fizetési késedelembe esett fogyasztónak minősülő adósok számára felkínálható áthidaló megoldások

Társaságunk kereskedelmi gyakorlatában elkötelezetten követi tulajdonosainak körültekintő, megfontolt kihelyezési politikáját, ennek a szemléletmódnak megfelelően fizetési késedelembe esett, együtműködőkési szándékkal bíró adósok részére Társaságunk igyekszik lehetőséget biztosítani fizetési problémáik mindkét fél számára elfogadható és elviselhető módon történő rendezésére, ehhez az alábbi áthidaló megoldásokat kínálja fel. Az alkalmazásra kerülő áthidaló megoldást a két fél közösen választja meg, melyhez szükséges az Adós lehetőségeinek, terhelhetőségének ismerete.

- Eredetileg szerződött futamidő hosszabbítása szerződésmódosítással. A törlesztő részletek számának növekedése által azok összege csökken, a csökkenés azonban nem egyenesen arányos a futamidő hosszabbításával, ezért egyedi kalkuláció alapján születhet csak döntés.

- Átmeneti, határozott időszakra a törlesztő részlet mérséklése. Amennyiben az Adós teljesen biztos abban, hogy fizetési nehézségei átmeneti jellegűek és képes későbbi időpontban nagyobb terhet vállalni vagy az eredeti futamidőn túl is fizetést teljesíteni, úgy egyedi kalkuláció mellett, pontos egyeztetést követően alkalmazható fizetési könnyítési módszer.

- Deviza alapú lízing forintra történő konvertálása. Ha az eredeti lízingszerződés nem forint összegre lett megkötve, lehetőség van a devizában kifejezett teljes tartozás átváltására aktuális árfolyamon forintra, amely egy új szerződés induló összegeként szolgál. Az új szerződés futamideje alatt az Ügyfél a forintra kamatlábbal törleszt.

- Állam által kínált áthidaló programokban való részvétel. Amennyiben létezik hatályos államilag felkínált támogatási program, amely feltételeinek az Adós és a lízingkonstrukció megfelel, valamint a Társaság jogosult a programban való részvételre és így fel tudja azt kínálni Ügyfelei részére, szükséges megvizsgálni, az áthidaló programban való részvétel következményeit.

Kintlveőség-kezelési Szabályzat – Kivonat

- Szerződés átvállalás: ebben az esetben az eredeti szerződés lezárásra kerül, új szerződés készül melynek szerződője az átvállaló, aki ezáltal az összes, az eredeti szerződésből származó követelés kötelezettjévé válik.

Annak eldöntése, hogy az egyes áthidaló megoldások közös kiválasztásához milyen adatokat, bizonylatokat, nyilatkozatokat szükséges ismernie és megkapnia a Társaságnak az alább felsoroltakon túl, egyedileg kerül meghatározásra. Amennyiben az Adós elmulasztja a Társaság rendelkezésére bocsátani az egyeztetett adatokat, bizonylatokat, nyilatkozatokat, úgy a követeléskezelő kizárólag a rendelkezésére álló információk alapján tud dönteni az Adós részére ajánlható áthidaló megoldásról.

- Lakossági öninformációs adatlap (mindenkor hatályos verziója) Adós által saját kezűleg aláírva eredeti példányban

- Személyazonosító okmányok másolata

- Munkáltatói jövedelemigazolás (munkáltató és munkavállaló azonosító adatai, munkáltató cégformája, ágazati besorolása, foglalkoztatás helye, munkavállaló foglalkozása, beosztása, előző munkaviszony időtartama, jelenlegi munkaviszony típusa, kezdete, utolsó 3 hónap alapján kiszámított átlagos nettó jövedelem, a munkavállaló nettó jövedelmét terhelő levonások, munkáltató nyilatkozata arról, hogy munkavállaló nem áll felmondás alatt, munkáltató nem áll csőd- és felszámolási eljárás alatt)