

**CARION FINANSZÍROZÁSI CENTRUM
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**KINTLÉVŐSÉGKEZELÉSI
ALAPELVEK**

1. Az Alapelvek célja

Jelen Kintlévőségkezelési Alapelvekben (a továbbiakban: Alapelvek) a **Carion Finanszírozási Centrum Zártkörűen Működő részvénytársaság** (Cg.: 01-10-045700, székhely: 1023 Budapest, Bécsi út 25., a továbbiakban: „Társaság” vagy „CFC”) rendelkezik arról, hogy a késedelmesen fizető ügyfelek esetében milyen lépéseket kell alkalmazni a követelés (kintlévőség) behajtása érdekében. Az Alapelvek meghatározzák a kintlévőségkezelési terület szerződések és ügyfelek monitoringjával, rehabilitációjával és a behajtással kapcsolatos feladatait.

Az Alapelvek tartalmazzák a vállalkozói és lakossági ügyletek tekintetében fennálló kintlévőségek kezelésével kapcsolatos rendelkezéseket is, illetve vonatkozik a Társaság követelészvásárlási tevékenysége keretében vásárolt lakossági ügyfelekkel szemben fennálló lejárt követelésekre is. A lakossági ügyletek tekintetében az Alapelvek rendelkezéseinek végrehajtása kötelező, attól eltérni nem lehet.

2. Kapcsolódó jogszabályok, Alapelvek, hatósági ajánlások

Kapcsolódó jogszabályok

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt),
- a nem teljesítő kitettségre és az átstrukturált követelésre vonatkozó prudenciális követelményekről szóló 39/2016. (X.11.) MNB rendelet,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk),
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv),
- Az Európai Parlament és a Tanács (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 (GDPR),
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt)

Kapcsolódó egyéb szabályozó eszközök

- A Magyar Nemzeti Bank 5/2022. (IV.22.) számú ajánlása a pénzügyi intézmények számára a fizetési késedellel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről,
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről,
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről,
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2020. (III.24.) számú ajánlása a magas nem teljesítő kitettség állományok leépítéséről

3. Értelmező rendelkezések

3.1. Adós: a Társasággal kötött kölcsönszerződés alapján fennálló fizetési kötelezettség kötelezettje,

3.2. Adóstárs: olyan természetes személy, aki az adóssal egyetemleges kötelezettséget vállalt a Társasággal kötött kölcsönszerződés alapján fennálló fizetési kötelezettség teljesítéséért;

3.3. Kezes: az a személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a Társasággal szemben arra, hogy ha az adós és az adóstárs nem teljesít, maga fog helyette/helyettük a jogosultnak teljesíteni;

3.4. Zálogkötelezett: a jelzálogszerződésben fedezetül felajánlott ingatlan tulajdonosa.

3.5. Együttműködő magatartás: az adós, az adóstárs és a Társaság olyan magatartása, amelynek eredményeképpen érdemi párbeszéd folyik a Társaság és az adós között a fizetési nehézség kezelése érdekében, vagy ha az érdemi párbeszéd megkezdésének megghiúsulása a másik fél magatartására vezethető vissza;

3.6. Nem együttműködő magatartás: amennyiben a kapcsolatfelvétel sikeres, azaz az adós a fizetési késedelemről tudomással bír, azonban az előbbiek ellenére elzárkózik a Társasággal való párbeszédétől (a telefonszám, illetve az e-mail cím Társaság általi kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása nem valósít meg nem együttműködő magatartást);

3.7. Fizetési nehézség: a Társaság által észlelt, az adós által jelzett vagy egyéb módon a Társaság tudomására jutott, az adós fizetőképességében vagy fizetési készségében beállt tartós vagy átmeneti negatív változás, amelynek eredményeképpen az adós fizetési késedelembe eshet vagy esett;

3.8. Fizetési késedelem: a Társasággal kötött kölcsönszerződés alapján fennálló esedékes fizetési kötelezettség teljesítésének elmulasztása;

3.9. Fogyasztó: Hpt. 6. § (1) bekezdés 28. pontjában meghatározott fogalom,

3.10. Jelentős fizetési késedelem: azon fizetési késedelem, amely az adott ügyletre érvényes, mindenkor egy havi törlesztési kötelezettségnek megfelelő mértékű (havtól eltérő törlesztés esetén az egy hónapra jutó) összeg 45 napos elmaradása;

3.11. Sikeres első kapcsolatfelvétel: a Társaság kapcsolatfelvételi kísérlete során a párbeszéd megkezdődik és az adós tájékoztatást kap a fizetési késedelemről, illetve ennek megghiúsulása esetén sikeres kapcsolatfelvételnek minősül, ha a Társaság valamennyi, egyéb azonnali vagy gyors visszacsatolást lehetővé tevő kommunikációs csatornán (telefon, SMS, e-mail) tájékoztatta az adóst a fizetési késedelemről;

3.12. Állami adósságrendező program: a kölcsönszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személy adósok fizetőképességének helyreállítását vagy lakhatási problémáinak megoldását célzó, jogszabályban szabályozott keretrendszerű lehetőségek, megoldások;

3.13. Követeléskezelési tevékenység: a Társaság által folyósított kölcsönből származó követelés, valamint a pénzügyi szolgáltatásból származó, a Társaság által megvásárolt lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység.

4. Alapelvek

A Társaság folyamatosan figyelemmel kíséri a kölcsönszerződésből eredő kötelezettség szerződésszerű pénzügyi teljesítését. Amennyiben ezen monitoring tevékenység során fizetési késedelmet azonosít, elindítja a fizetési késedelem megszüntetésére irányuló automatizált és manuális folyamatokat. A fizetési késedelem esetén fokozott jelentősége van annak, hogy minél előbb megtörténjen a kapcsolatfelvétel a Társaság és az adós között az esetleges fizetési nehézség azonosítása, szükség esetén pedig a megoldáskeresés érdekében, valamint, hogy a nem szerződésszerű teljesítésből eredő negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. Az adós fizetési képessége sikeres helyreállításának kulcseleme a felek konstruktív és jóhiszemű együttműködése annak érdekében, hogy a felek között fennálló kölcsönszerződés ne kerüljön felmondásra, és ezáltal a

kölcsönszerződésből eredő fizetési kötelezettség teljesítése csekély összegű felmerülő költség mellett, lehetőség szerint hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történjen meg.

Fokozatosság elve

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, melynek során együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködő készségét, végül a rendelkezésre álló eszközök alkalmazásának esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését és a követelés jogi eljárás útján történő érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését.

Együttműködő, jóhiszemű és tisztességes magatartás elve

A Társaság a fizetési nehézség és fizetési késedelem kezelése során a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének megfelelően végzi a tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

Szakszerű és gondos magatartás elve

A Társaság az adóssal való kapcsolatfelvétel és megoldáskeresés során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság nevében eljáró személyek az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok feladatkörük ellátásához szükséges, de minél szélesebb körű ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a pénzügyi teljesítés érdekében szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki, és alkalmazzák a leginkább célravezető kapcsolatfelvételi és megoldáskeresési formákat.

A szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság eljárása során kellő időben megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós fizetési kötelezettsége teljesítéséhez, valamint a fizetési késedelem következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre (a továbbiakban: KHR) vonatkozó, az ügyfélvédelemmel, illetve a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére, továbbá jelzálogfedezettel rendelkező kölcsönszerződések esetében a Társaság fedezetet érintő igényérvényesítési lehetőségeire.

A Társaság – a hatékonyságot és a célszerűséget is szem előtt tartva – az adóssal való kapcsolatfelvétel során olyan kapcsolatfelvételi módot választ, amely nem keletkeztet vagy csekély mértékű fizetési kötelezettséget keletkeztet az adós számára.

5. Kintlévőségkezelési feladatok

5.1 A követeléskezelési eljárás

A Társaság követeléskezelési tevékenysége 2 fő szakaszból áll:

- jogi igényérvényesítést megelőző szakasz;
 - Korai felismerés,
 - Puha behajtás és első kapcsolatfelvétel
 - Felszólítások
 - Rehabilitáció
- jogi igényérvényesítés
 - Felmondás,
 - Behajtás és jogi igényérvényesítés.

A jogi igényérvényesítést megelőző szakasz alatt azon intézkedések és eszközök összességét kell érteni, amelyek segítségével a Társaság megkísérli felvenni az adóssal a kapcsolatot, és az

együttműködő adóssal közös megoldást találni arra, hogy a tartozás rendezésre kerüljön. Ezen szakasz keretében az adósok telefonos megkereséssel, levél útján vagy személyes találkozás keretében felhívásra kerülnek fizetési kötelezettségük teljesítésére. Ezen eljárás az adós együttműködésére épül, melynek során a Társaság törekszik arra, hogy megkímélje az adósokat a felesleges költségektől, előmozdítsa a közös megoldásokat.

Amennyiben az adóst nem sikerül elérni vagy nem kíván együttműködni és/vagy nem mutat fizetési hajlandóságot, az igényérvényesítési eljárás jogi úton folytatódik.

A jogi eljárás rendszerint az alábbi eljárásokat jelenti, illetve jelentheti:

- fizetési meghagyásos eljárás;
- peres eljárás;
- bírósági végrehajtás;
- felszámolási eljárás;
- egyéb eljárások (pl. hagyatéki eljárás, kényszertörlési, végelszámolási eljárás).

A Társaság az adott ügylet teljes körű ismeretében, a rendelkezésre álló adatok alapján, a lehetőségek mérlegelésével dönt a jogi eljárás egyes fajtáinak igénybe vételéről.

5.2 Korai felismerés

A korai felismerés funkció célja azon ügyfelek beazonosítása, amelyek üzleti tevékenysége vagy jövedelmi helyzete hanyatlani kezdett vagy cégadataikban olyan változás állt be, amely bizonytalanná teszi vagy késlelteti a Társaság által nyújtott finanszírozás visszafizetését.

5.3 Puha behajtás és első kapcsolatfelvétel

A puha behajtási tevékenység célja, hogy a Társaság beszedje az esedékességkor az ügyfelek által meg nem fizetett követeléseket. Általánosságban a puha behajtási fázis a késedelmes napok számát tekintve 1- 60 napig terjed.

5.3.1 Telefonos megkeresés

Annak érdekében, hogy az első kapcsolatfelvételt minél hamarabb sor kerüljön a Társaság első alkalommal telefonon próbálja meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

A fizetési késedelem általában 30. napjától telefonon vagy, amennyiben a telefonos elérhetőség nem áll rendelkezésre, elektronikus vagy postai figyelemfelhívó levélben szólítja fel fizetésre a jelentős fizetési késedelemmel rendelkező ügyfeleket, majd ellenőrzi a fizetési ígérek betartását.

Az első kapcsolatfelvétel elsődleges célja annak feltárása, hogy a jelentős fizetési késedelem átmeneti vagy tartós fizetési nehézségre vezethető-e vissza, továbbá a fizetési nehézség kezelésében az adós együttműködő magatartást tanúsít-e.

Fizetési nehézség esetén az első kapcsolatfelvétel során az alábbiakról kell tájékoztatni az adóst:

- a) az adós figyelmét fel kell hívni a jelentős fizetési késedelemre, annak időtartamára és összegére, valamint az adós együttműködésének szükségességére a nem kívánt jogkövetkezmények elkerülése érdekében,
- b) az adós közreműködését kell kérni a további elérhetőségeinek felülvizsgálata érdekében,
- c) általános tájékoztatást kell nyújtani a fizetési nehézség kezelése érdekében a Társaságnál igénybe vehető lehetőségekről,
- d) tájékoztatást kell nyújtani az adós további teendőiről, azon fórumokról, ahová az adós további felvilágosítás kérés és személyre szabott megoldáskeresés érdekében fordulhat.

Amennyiben az első telefonos kapcsolatfelvételi kísérlet nem volt sikeres, és időközben az adós sem vette fel a kapcsolatot a Társasággal, a Társaság 2 munkanap múlva ismételt megpróbálja felvenni a kapcsolatot az adóssal, és amennyiben ez ismételt sikertelen, az adóstárssal is. Amennyiben az ismételt telefonos kapcsolatfelvétel is sikertelen a Társaság Figyelemfelhívó levélben tájékoztatja az adóst.

5.3.2 SMS értesítés

A minden hónap 15. vagy utolsó munkanapján esedékes törlesztési esedékesség okán általában minden hó 10. és 20. napján, akik késedelme meghaladja az 5 000 Ft-ot, de még nem kemény behajtási szakaszban kezeltek, illetve nincs folyamatban egyedi megállapodás, automatikus SMS értesítést kapnak a késedelem tényéről és a törlesztés szükségességéről. Az SMS értesítések a késedelem fennállása alatt havonta két alkalommal ismétlődnek.

5.3.3 Figyelemfelhívó levél¹

Amennyiben a természetes személy (fogyasztó) adós vonatkozásában legalább két alkalommal megkísérelt első kapcsolatfelvétel nem volt sikeres (együttműködési hajlandóság nem volt feltárható) vagy az első kapcsolatfelvétel sikeres volt ugyan, de az adós nem együttműködő, a Társaság írásban – igazolható módon megküldött – postai levélben kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal, továbbá az adóstárssal, valamint, a kezessel és a zálogkötelezettel.

Az Figyelemfelhívó levélben az alábbiakról kell tájékoztatni az adóst:

- a) a kapcsolatfelvétel és az együttműködés célja;
- b) a fizetési késedellel érintett tartozás tőke-, kamat-, késedelmi kamat-, díj- és költségtartozás szerinti bontásban tartalmazza, hogy a díj- és költségtartozás egyes tételei milyen jogcímek alapján tevődnek össze (az összegszerű, tételes feltüntetés azonban mellőzhető), a késedelmes napok száma, a fennálló még nem esedékes tőketartozás összege, megjelölve, hogy mindezen szám adatok mely időpontra vonatkoznak;
- c) a teljesítés lehetősége, módja és annak előnyei;
- d) figyelemfelhívás arra, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb vegye fel a kapcsolatot a Társasággal a lehetőségek egyeztetése érdekében;
- e) a személyes ügyintézési lehetősége (pl. személyes egyeztetésre nyitva álló ügyfélfogadási helyszínek és nyitvatartási idejüket tartalmazó honlapi elérhetőség) és amennyiben biztosított, az előzetes időpontfoglalás módja;
- f) a fizetési késedelem és a nem együttműködő magatartás lehetséges következményei, ideértve a KHR-be kerülés hosszú távú hatásait, az egyéb érintettek (így kezes, jelzálogkötelezett) esetleges bevonását, továbbá az eddig felmerült és várható költségeket is;
- g) azon általános lehetőségek rövid bemutatása, amelyeket a pénzügyi intézmény biztosíthat az adósok fizetőképességének helyreállítása érdekében (akár az Általános tájékoztató mellékelésével);
- h) tájékoztatás arról, hogy elérhetőek-e az állami adósságrendező program által biztosított megoldások, és amennyiben igen, melyek ezek;
- i) figyelemfelhívás az adósok egymással, valamint a Társasággal való fokozott együttműködésének szükségességére, fontosságára, továbbá arra, hogy annak hiánya veszélyezteti a közös problémamegoldást és negatív hatást gyakorol az adósokra;
- j) figyelemfelhívás arra, hogy az adós, adóstárs, kezes, zálogkötelezett vegye fel egymással a kapcsolatot annak érdekében, hogy a felmerült problémára közösen keressék a megoldást;

¹ Csak természetes személy (fogyasztó) adós esetén.

- k) figyelemfelhívás arra, hogy a Figyelemfelhívó levél az adós, továbbá amennyiben érintett, a kezes, illetve zálogkötelezett részére kerül megküldésre.

5.3.4 Felszólító levél

Fennálló lejárt tartozás esetén a kamatértesítő automatikusan fizetési felszólítással egészül ki, mely a késedelem fennállása alatt minden egyes havi kamatértesítővel ismétlődően kiküldésre kerül, tértivevényes formában.

A Társaság a saját tevékenységek keretében nyújtott kölcsönök tekintetében a felszólító levelek után a honlapján közzétett kondíciós lista szerinti díjat számít fel. A felszólítási díjak a fennálló tartozások összegét növelik.

5.3.5 Beszedési megbízás

Indokolt esetben a Társaság felhatalmazó levélen alapuló beszedési megbízás benyújtását is kezdeményezheti a számlavezető Erste Bank Zrt. hitelintézeten keresztül. A Társaság a beszedési megbízás benyújtását addig ismétli, ameddig a behajtási kísérletek eredménytelenek maradtak vagy a behajtási stratégia és intézkedési terv meg nem változik.

Az ügyfelek fizetési kötelezettségére gyakran vállal harmadik fél készfizető kezességet. A készfizető kezesség alapján a Társaság a kezestől a tartozás keletkezésétől fogva az adóssal párhuzamosan követelheti a fizetést. A behajtási folyamat során a kezesekkel szembeni fellépést és az alkalmazott eljárásokat szintén egyedileg kell mérlegelni.

5.4 Rehabilitáció

5.4.1 Vállalkozói ügyletek

A rehabilitációs tevékenység célja, hogy megfelelő megoldást találjon az ügyfél feltárt fizetési nehézségeire, ami az ügyfél üzleti tevékenységének helyreállítását vagy a Társaság által nyújtott finanszírozásból eredő teljes követelés, vagy legalább a teljes lejárt tartozás ügyfél általi visszafizetését eredményezi. A rehabilitációs munkát az ügyfél szoros együttműködése mellett egyedi megközelítéssel kell végezni.

A leggyakoribb rehabilitációs eszköz a finanszírozásra vonatkozó szerződésből eredő fizetési kötelezettségek átstrukturálása. A fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek esetén az átstrukturálás akkor alkalmazható, ha az üzleti elemzés alátámasztja, hogy a cég hosszú távon életképes.

Az átstrukturálást követően megfelelő fizetési figyelem esetén az ügyfél a kintlévőségkezelés szempontjából visszakerül a problémamentes vagy a puha behajtási fázisba, vagy további problémák esetén átkerül a kemény behajtási szakaszba.

5.4.2 Természetes személyek (Fogyasztó) részére nyújtott hitelek

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

A Társaság akkor nyújt megoldási javaslatot, ha az adós, illetve az adóstárs aktív és együttműködő magatartást tanúsít, továbbá a Társaság rendelkezésére bocsátja a kért tételesen és egyértelműen megnevezett, az egyedi megoldáskereséshez indokoltan szükséges információkat, adatokat, és az erre irányuló kérésére az adós, illetve az adóstárs igazolja azok helytállóságát, valódiságát, illetve az igazolás beszerzése végett intézkedik.

A Társaság a megoldáskeresés érdekében az adós, illetve az adóstárs együttműködése esetén, annak egyetértésével elvégzi az adós, illetve az adóstárs pénzügyi helyzetének felmérését. Ennek célja, hogy az adós, illetve az adóstárs pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, és elkerülhető lehessen a kölcsönszerződés felmondása.

Az adós és az adóstárs pénzügyi helyzetének felmérése az Ügyfél és Partnerminősítési Alapelvek és a Kockázatvállalási Alapelvek előírásai alapján történik, az ott meghatározott dokumentációs kötelezettség figyelembe vételével. A Társaság – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az adós által megadott adatokat elemzi, és a Társaság a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

A Társaság – az adós együttműködése esetén – személyre szabott fizeteskönnyítési megoldásokat dolgoz ki, és az észszerűség, valamint az üzletpolitika lehetőségein belül több alternatív megoldást vázol fel a fizetési nehézséggel küzdő adós számára a megoldáskeresési folyamat során.

A Társaság a helyzetértékelés eredményeire alapozott javaslatokat írásban vagy telefonon, világos és egyértelmű módon megfogalmazva, – a lehetőségekhez mérten – összehasonlítható módon, közérthetően tárja az adós elé, a helyzetértékeléshez szükséges, az adós által történő adatszolgáltatás teljes körű teljesítését követő 30 napon belül.

A Társaság a javaslatok adóssal (továbbá érintettség esetén az adóstárssal, kezessel, zálogkötelezettel) történő egyeztetésére legalább egy alkalommal személyes konzultációs lehetőséget (ügyfélfogadást, illetve mérlegelés alapján személyes felkeresést) is biztosít.

A Társaság az adós együttműködése esetén törekszik arra, hogy – minden körülményt figyelembe véve – minél hamarabb megállapodás születhessen az adós és a Társaság között a fizetési nehézség kezelése érdekében igénybe veendő megoldásról, a lejárt tartozás késedelemből eredő további indokolatlan növekedését elkerülve.

A Társaság az adósságszolgálati kötelezettségeknek való megfelelés helyreállítása érdekében tett lépéseit csak feltételesen, az adós teljesítéséhez kötve alkalmazza, különösen, ha azok tartós kedvezményt is jelentenek számára.

A Társaság a fizetési késedelemmel érintett tartozás rendezésére alkalmas javaslatok kidolgozása során az alábbi alapelveket veszi figyelembe:

- a) Az adós élethelyzetéhez igazodó, a teljes hátralévő futamidőben fenntartható megoldási javaslatot dolgoz ki, amely az adós fizetőképességének helyreállítására irányul a méltányosság elvének messzemenő figyelembevételével. Az átmeneti fizetési nehézséggel küzdő adósok részére áthidaló megoldásokat dolgoz ki, a tartós fizetési nehézségekkel rendelkező adósok részére fenntartható megoldásra tesz javaslatot.
- b) A megoldási javaslatok kidolgozása során tájékoztatja az adóst az állami adósságrendező programokról.
- c) Amennyiben az adós által szolgáltatott adatok, a termék jellemzői és az alább felsorolt kritériumok alapján lehetséges – legalább két megoldási javaslatot készít az adós számára. Az ingatlanfedezettel rendelkező kölcsönök esetében az elkészített megoldási javaslatok közül legalább egy a fedezet megtartása mellett történő teljesítés lehetőségét írja le.
- d) A megoldási javaslatok előnyeit és hátrányait, valamint költségeit az adós szempontjából, részletesen, összehasonlítható módon és kiegyensúlyozottan mutatja be az adós számára.
- e) A fedezettel rendelkező kölcsönök esetében a fedezet érvényesítéséből konzervatív feltételezések mellett várható megtérülésnél alacsonyabb megtérüléshez vezető megoldásokat nem dolgoz ki.

Fenntartható megoldások:

- a) a kölcsönszerződés oly módon történő átütemezése, mely esetben az adós által fizetendő adósságszolgálat illeszkedik az adós jövedelmi helyzetéhez, figyelembevéve az adós szükséges kiadásait is;
- b) jelzáloghitelek esetében a Társaság és az adós, a kezes, illetve zálogkötelezett együttműködése során kialakított, a fedezetül szolgáló ingatlan jelenlegi vagy jövőbeni értékesítését magukba foglaló megoldások, akár az a) alpontban foglaltakkal kombinált formában, a tartozás teljes amortizációját biztosítva;
- c) jelzáloghitelek esetében a Társaság és az adós együttműködése során kialakított, a fedezetül szolgáló ingatlan értékesítését célzó olyan megoldások, amelyek lehetővé teszik a zálogkötelezett számára az ingatlan határozott időszakra szóló visszabérlését, majd az időszak végén az ingatlan visszavásárlását;
- d) fedezett kölcsönök esetében – amennyiben elérhető – az államilag támogatott, a nehéz helyzetben lévő adósok támogatását, vagy a lakhatás megtartását szolgáló egyéb állami adósságrendező programban való részvétel;
- e) a természetes személyek adósságrendezési eljárásába történő belépés.

Amennyiben az adós írásban jelzi fizetési nehézségét, illetve méltányossági kérelmet, egyezségi ajánlatot vagy fizetési tervet terjeszt elő, a Társaság

- az abban foglaltakra minél előbb, de legkésőbb 30 napon belül érdemben reagál,
- az ajánlat elutasítása esetén megvizsgálja, hogy milyen egyéb megállapodás ajánlható fel az adós részére a késedelmes összeg rendezése érdekében, és erről a válaszában az adóst tájékoztatja,
- ajánlatot nem tevő adó esetén üzletpolitikájával összhangban megvizsgálja, hogy milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre, és erről nyújt tájékoztatást az adósnak adott válaszában,
- az adós megkeresésére adott válaszhoz mellékeli az Általános tájékoztatót, vagy ismerteti annak a Társaság honlapján való elérési útvonalát, és tájékoztatja az adóst, hogy erre irányuló kérése esetén elektronikusan vagy postai úton az adós rendelkezésére bocsátja azt.

A Társaság az adós kérésére – a kéréstől számított 15 napon belül – első alkalommal díjmentesen bocsátja az adós rendelkezésére a fennálló, fizetési késedelemmel érintett tartozást bemutató kimutatást, valamint az adós megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit. Felhívja továbbá a figyelmet arra, hogy az esetleges jogi eljárások költségei is az adóst terhelik. A kimutatás tartalmazza az adós aktuális lejárt tartozása összegét, megbontva tőke, kamat, késedelmi kamat, díj és költség szerint, továbbá mindazon további kamatot, díjat és költséget, amely további késedelem esetén még tovább növelheti a tartozás mértékét.

A Társaság a megoldáskeresés során kizárólag a megoldáskereséssel összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terhelje az adósra, és biztosítja azok tényleges felmerülésének és összegszerűségének a bizonyíthatóságát.

5.4.3 Megállapodás

A Társaság az adós által választott megoldásról a szerződésmódosítás, valamint a fizetési késedelemmel érintett tartozás megfizetésére vonatkozó részletfizetési megállapodás (a továbbiakban együtt: Megállapodás) megkötését megelőzően az alábbiakról ad tájékoztatást:

- a) a fizetési késedelemmel érintett tartozás Megállapodás szerinti összege,
- b) a Megállapodás szerinti fizetési kötelezettség, ideértve a törlesztőrészletek összegét, az egyes törlesztőrészletek fizetési gyakoriságát,

- c) a Megállapodás megkötésével az adósra háruló díjak és költségek, a kölcsönszerződésben a Megállapodás megkötése miatt beálló egyéb változások,
- d) a Megállapodás megszegésével járó jogkövetkezmények, valamint
- e) amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek ténye.

A Társaság a felkínált megoldási lehetőségek áttekintésére és megfontolására legalább annak kézhezvételét követő 5 munkanapot biztosít az adósnak.

5.5 Követelés kezelés/Behajtás

5.5.1 Személyes látogatás

60 napos fizetési késedelem esetén a Behajtási munkatárs javaslata alapján az ügyfél személyes látogatása válhat szükségessé. A személyes látogatást a Társaság két megbízottja végzi.

5.5.2 Fizetési felszólítás (Felmondás előtti utolsó felszólítás)

A Felmondás előtti utolsó felszólítás tájékoztatja az adóst, az adóstársat, a kezest, illetve a zálogkötelezettet (egyéb biztosítékot nyújtót), hogy ez az utolsó lehetőség arra, hogy közösen megoldást találjanak a nem szerződésszerű teljesítésből eredő helyzet rendezésére.

Természetes személy (fogyasztó) adós esetén a Felmondás előtti utolsó felszólító levél hivatkozik a korábban megküldött írásbeli és telefonos, illetve személyes megkeresésekre, azok eredménytelenségére, továbbá tartalmazza

- a teljes fennálló és a lejárt tartozás összegét,
- a fizetendő kamat és késedelmi kamat mértékét,
- a nemfizetés esetén teljesítendő további kamat terhet,
- a tartozás rendezésének elmaradása esetén a várható jogkövetkezményeket.

5.5.3 Felmondás

A finanszírozási szerződés azonnali hatályú felmondása esetén a teljes tartozás azonnal, egyösszegben esedékessé válik.

Természetes személyek (Fogyasztó) részére nyújtott hitelszerződés késedelem miatti felmondásra kizárólag azok a szerződések kerülhetnek, amelyek esetében a Társaság legalább három alkalommal, legalább két különböző kommunikációs csatornán (dokumentált módon) megkísérelte felvenni a kapcsolatot az adóssal, illetve a felmondás megjelölt napja előtt 30 nappal tértivevényes küldési móddal a Felmondás előtti utolsó felszólító levél megküldésre került az adós részére. Ez nem érinti a Társaság jogszabályban vagy szerződésben foglalt egyéb, nem késedelmen alapuló felmondási jogának gyakorlását, illetve azon esetkört, amikor a felmondási jog azon alapul, hogy a Társaság a korábban jelentős fizetési késedelembe esett adóssal megállapodást kötött, azonban az adós ismételten fizetési késedelembe esik.

Amennyiben a felmondásban meghatározott dátumig a tartozások nem kerülnek megfizetésre, a szerződés felmondásra kerül, és a Társaság megkezdi a behajtási stratégia kidolgozását, a biztosítékok érvényesítését.

A Társaság a kölcsönszerződés felmondását megelőzően lehetőség szerint valamennyi, jogszerűen birtokába került és rendelkezésére álló kommunikációs csatornán megkísérli az adóssal és az adóstárssal, kezessel történő kapcsolatfelvételt (ide nem értve a személyes megkeresést).

5.6 Jogi igényérvényesítés

A kemény behajtás a kintlévőségkezelési tevékenység utolsó fázisa, az együttműködést elutasító és a fizetési nehézségek tekintetében kevés túlélési eséllyel rendelkező ügyfelek

kezelése. Ide tartoznak a felmondott szerződéssel, illetve a csőd- vagy felszámolási, kényszer törlési, végelszámolási, valamint végrehajtási eljárással érintett cégek is.

A behajtási feladatok közé tartozik a fizetési meghagyásos, peres eljárások, felszámolási és végrehajtási eljárások, büntetőügyek kezdeményezése, nyomon követése, a kapcsolódó levelezés lefolytatása a Társaság jogi képviselőjével együttműködve.

5.7 Tőke- és kamatkiegyenlítés módszere

Amennyiben a követelés egynél több kamatidőszakának esedékes kamatösszege nincs kiegyenlítve, a befizetett kamat a legkorábban esedékes kamat (ideértve a függővé tett kamatot, késedelmi kamatot, kamat jellegű jutalékot is) összegét egyenlíti ki.

Ha a követelés egy vagy több kamatösszege, késedelmi kamata, egyéb követelése és egy vagy több tőketörlesztése is esedékes, de még nincs kiegyenlítve, a befolyt összeget - a felek eltérő megállapodása hiányában - a Ptk. rendelkezésének megfelelően kell elszámolni.

A Ptk. rendelkezéseinek megfelelően a befolyt összegből az összes lejárt esedékességű, de meg nem fizetett egyéb követelés (díjak, költségek) és a kamatok kiegyenlítése után megmaradó összeggel kell a lejárt tőkekövetelést csökkenteni, figyelembe véve a legnagyobb késedelmes napszámot.

6. A kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás szabályai természetes személy (fogyasztók) esetén

6.1 Általános szabályok

A Társaság minden esetben legalább három alkalommal kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal, és úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban, és tiszteletben tartsa az adós magánszféráját.

A Társaság nem alkalmaz olyan kapcsolattartási formákat, amelyek – figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt – az adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósíthatnak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, az olyan utalástól, hogy hivatalos eljárás van folyamatban, valamint a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől. A Társaság mellőzi továbbá az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az adóst a jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében megtévedszen, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

A Társaság kizárólag az adatkezelési szabályok által lehetővé tett elérhetőségeken veszi fel a kapcsolatot az adóssal. A Társaság az adós hozzájárulása esetén valamennyi, postai úton megküldött tájékoztató levelet elektronikus úton is megküld az adós részére, amennyiben a Társaság rendelkezik az adós elektronikus levélcímével.

Amennyiben azonosításra került az ügyfél fizetési nehézsége, a kapcsolattartás nyelvezete érzékelteti a Társaság együttműködési szándékát, mellyel azt kívánja kifejezésre juttatni, hogy kész fenntartható megoldást kínálni.

A Társaság biztosítja, hogy a tájékoztatás tartalma a kapcsolatfelvételi csatornától függetlenül minden esetben azonos legyen, figyelembe véve az egyes kapcsolatfelvételi csatornák technikai lehetőségeit.

A Társaság az adóst a kapcsolatfelvétel során tájékoztatja a fizetési késedelemmel érintett tartozás:

- jogalapjáról (a fizetési késedelemmel érintett tartozás az adós mely kölcsönszerződését érinti),
- aktuális összegéről, annak tőke-, kamat-, késedelmi kamat-, díj- és költségtartozás szerinti megbontásáról,
- a kamat- és költségszámítás módjáról,
- a tartozás kiegyenlítésének lehetséges helyszíneiről és módjairól,
- fizetési nehézség azonosítása esetén az igénybe vehető fizetéskönnyítési megoldások lehetőségeiről, azok feltételeiről és költségeiről,
- a késedelmes kötelezettség érvényesítése érdekében a Társaság által megtehető lépésekről, azok költségeiről,
- a fizetési késedelemmel érintett tartozás folyamatos növekedéséről.

A Társaság egyedi ügykezelés során az írásbeli kommunikáció esetén feltünteti az ügyintéző nevét és telefonszámát. Egyéb írásbeli kommunikáció során megjelöli azokat a csatornákat, ahová az ügyfél kérdéseivel fordulhat.

A Társaság törekszik arra, hogy a fizetési nehézség és fizetési késedelem kezelésére irányuló eljárás során lehetőleg ugyanaz a munkatárs foglalkozzon az érintett kölcsönszerződéssel.

A Társaság kiskorúval kapcsolatfelvételt nem kezdeményez.

Az adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézők az adós által korábban rendelkezésre bocsátott adatok ismételt megadását nem kérik, csupán arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy a korábban közölt adatokban történt-e változás. Változás esetén a változást az eljáró ügyintéző megfelelően adminisztrálja.

Az adóssal való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó elvárásokkal azonos elvárások vonatkoznak az adóstárssal, a kezessel és a zálogkötelezettel való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra is azzal, hogy amennyiben az adós tekintetében a kapcsolatfelvétel sikeresnek bizonyul, és megkezdődik a fizetőképesség helyreállításával kapcsolatos kölcsönös egyeztetés, az adóstárssal, a kezessel és a zálogkötelezettel való (további) kapcsolatfelvétel, illetve kapcsolattartás indokolt esetben mellőzhető, vagy felfüggeszthető.

A Társaság a fizetési nehézség kezelésével összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, ügyfelek számára nyitva álló helyiségében.

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben dolgozó, valamint a telefonos ügyintézők az adós részére érdemi információt tudjanak adni. Amennyiben a személyes vagy a telefonos ügyintézés során eljáró ügyintéző nem rendelkezik kompetenciával egy kérdésben, az adóst a kompetenciával rendelkező ügyintézőhöz irányítja, akitől az adós a további kérdéseire választ kaphat.

6.2 Az Társaság által használt kommunikációs csatornák

A Társaság az ügyféllel történő kommunikáció során az alábbi kommunikációs csatornákat használja:

- postai levél,
- elektronikus levél,
- telefon,
- SMS.

A telefonon, valamint e-mail útján történő kapcsolatfelvételt, illetve kapcsolattartást kizárólag azon esetekben alkalmazza a Társaság, ha az adós hozzájárult telefonszámának, illetve e-mail címének a követeléskezeléssel összefüggő kapcsolattartás céljából történő kezeléséhez megfelelő adatkezelési joggal rendelkezik.

6.3 Telefonos megkeresés

Amennyiben a Társaság fizetési felszólítása alapján nem történik meg a teljesítés vagy nem megfelelő módon történik meg a teljesítés, telefonos megkeresésre kerül sor (telefon hívás, SMS).

A telefonos megkereséseket hétköznap reggel 8 és este 20 óra közötti időpontban, szombatonként reggel 8 és 12 óra között lehet eszközölni, ettől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni. Telefonos kapcsolatfelvétel esetén az adós kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan.

A telefonos kommunikáció során az ügyfelet a szerződésével kapcsolatos pénzügyi adatokról kizárólag sikeres ügyfél azonosítását követően lehet tájékoztatni. Az ügyfél azonosítás során az adós három személyes adatát kell egyeztetni, amennyiben ezeket az ügyfél a Társaság nyilvántartásának megfelelően adja meg, az ügyfélazonosítás sikeresnek minősül.

Amennyiben sikerül az adóst telefonon elérni, az eljáró ügyintéző a kapcsolatfelvétel során azonosítja magát, a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőként eljár, az adóst és a követelést, továbbá röviden tájékoztatja az adóst, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

A Társaság a telefonos kapcsolatfelvételt minden esetben a hívott fél által beazonosítható – azaz nem rejtett – hívószámról bonyolítja le. Ezzel az adósok számára biztosított a visszahívás lehetősége.

A Társaság a természetes személy (fogyasztó) ügyfélkörbe tartozó adósokkal folytatott telefonos beszélgetéseket hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az adóst a Társaság a telefonos megkeresés kezdetekor tájékoztatja.

A Társaság az adós kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – az adós kérésének megfelelően – 15 (tizenöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6.4 Írásbeli megkeresés, felszólító, felmondó levél

A Társaság a szerződés felmondásáról szóló, és az azt megelőző felszólító levelekben a kapcsolatfelvételre és – amennyiben azok tartalmazzak ilyet - a fizetési késedelemmel érintett tartozás rendezésére észszerű határidőt biztosít, továbbá az írásbeli megkeresés utal arra, hogy az adósnak is fontos érdeke, hogy a kialakult helyzetet rendezze.

Amennyiben az adós, az adóstárs, a kezes és a zálogkötelezett írásban történő megkeresése sikertelennek bizonyul – az írásbeli küldemény „elköltözött”, „kézbesítés akadályozott”, „címezett ismeretlen”, „cím nem azonosítható” jelzéssel érkezik vissza a Társasághoz –, úgy a Társaság a jelzés visszaérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül másik kommunikációs csatornát vesz igénybe.

6.5 Személyes megkeresés

A Társaság elsődlegesen azokat az adósokat keresi fel személyesen, akik az adósságuk rendezése érdekében a Társasággal együttműködnek, illetve hajlandóságot mutatnak a fizetésre, valamint azon adósokat, akikkel a kapcsolatfelvétel más módon nem vezetett eredményre.

A Társaság a fennálló tartozás rendezésére vonatkozó megoldások kidolgozása érdekében is felkeresheti az adóst személyesen.

A tárgyalások során ki kell térni a fizetési nehézség okainak feltárására, az alternatív megoldások felvázolására, valamint kísérletet kell tenni a mindkét fél számára elfogadható megoldás megtalálására.

6.6 A jelentős fizetési késedelemmel nem rendelkező ügyfelek

A Társaság a jelentős fizetési késedelemmel nem rendelkező ügyletek tekintetében az alábbi eltéréseket alkalmazza:

- első kapcsolatfelvételt a késedelem jelentőssé válásáig nem kezdeményez,
- figyelemfelhívó levelet nem küld.

7. Kapcsolattartás harmadik személyekkel, külső szolgáltatók igénybevétele

Végrehajtási eljárások kezdeményezése - közokiratba foglalt szerződések esetén - közjegyzői irodákon keresztül történik.

Amennyiben a kintlévőség behajtása belső erőforrással nem megoldható, vagy nem gazdaságos – a Társaság követelésének érvényesítése érdekében eseti jelleggel külső, az adott ügylettel kapcsolatos feladatkörökben nagy tapasztalattal bíró követelés kezelő cég(ek) segítségét veszi igénybe.

A megbízás alapján történő eljárás esetén a Társaság elvárja, hogy a megbízott a Társaság rendelkezésére bocsátsa azon adatokat és információkat, amelyekkel a Társaság megfelel a nyilvántartás tartalmára vonatkozó, 5/2022. (IV.22.) MNB ajánlás szerinti elvárásoknak.

8. Záró rendelkezések

A fizetési késedelem kezelésével kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozóan a Társaság Panaszkezelési Szabályzatának előírásai az irányadók.