

Rendezés Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

**KÖVETELÉSKEZELÉSI GYAKORLATRÓL SZÓLÓ
SZABÁLYZAT**

2018. június 19.

I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Rendezés Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban: **Társaság vagy Követeléskezelő**) a követeléskezelés során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján – figyelemmel jelen Szabályzatban foglaltakra – végzi tevékenységét.

A jelen Követeléskezelési gyakorlatról szóló Szabályzat (továbbiakban **Szabályzat**) célja, hogy a Társaság, mint követeléskezelési tevékenységet folytató pénzügyi szolgáltató megfeleljen a a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 14/2012 (XII.13.) számú ajánlásának (továbbiakban: **Ajánlás**), valamint az, hogy az Adósok érdekeinek védelmét szolgáló, az Ajánlásban felsorakoztatott gyakorlatok hatékonyan épüljenek be a követeléskezeléssel kapcsolatos feladatainak szabályozásába, és a követeléskezelés során eljáró ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák.

A jelen szabályzat a követeléskezelési tevékenység során követendő lépéseket, folyamatokat, utasításokat, szakmai és etikai normákat, elveket tartalmazza, melyek egy adott ügy kezelése, követelés behajtása során alkalmazni, érvényesíteni kell.

II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A Szabályzat a Társaság Adósokkal (a továbbiakban: **Adós**) szemben végzett követeléskezelési tevékenységre terjed ki. A jelen Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Társaság és Adós közti minden kapcsolatra, mely keretében a Társaság követeléskezelési, -érvényesítési tevékenységet végez.

A Szabályzat hatálya alá tartoznak a pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések alapján fennálló követelések kezelése során az Adóssal, mint fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatok. A Szabályzat **tárgyi hatálya** tehát a fogyasztónak minősülő Adósokkal szemben végzett követeléskezelési tevékenységre terjed ki.

A Szabályzat **alanyi hatálya** kiterjed a követeléskezelés során eljáró valamennyi ügyintézőre, így a Társaság alkalmazottaira, valamint a megbízásos, vagy más munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, alvállalkozóra, illetve ezek közreműködőire.

III. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Adós: Adós a – felmondástól függetlenül - lejárt, késedelmes szerződésből eredő követelés kötelezettje (idetartozhat különösen a követelés alapjául szolgáló szerződésben szereplő: Adós, Adóstárs, zálogkötelezett, kezes, örökös, dologi Adós), azonban jelen Szabályzat a Hpt. 6. § (1) bekezdés 28. pontja szerinti fogyasztónak - fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy - minősülő Adósokkal szembeni követeléskezelési tevékenységre terjed ki, akivel szemben a Társaság követeléskezelési tevékenységet végez.

Áthidaló megoldás: fizetéskönnyítési lehetőségek és ezek ismertetése - minden olyan, a Társaság által kínált konstrukció, mely az Adós vagyoni helyzetének felmérése alapján a tartozás rendezési módjának optimális megtalálását célozza (pl. részletfizetési lehetőség).

Fizetési késedelem: a fizetési határidő túllépése, vagyis a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés teljesítési határidejének eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése.

Igazolható módon történő (levél)továbbítás: annak igazolása, hogy a küldeményt a Társaság kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Követeléskezelő: jelen Szabályzat szempontjából a követeléskezelési tevékenységet, követelésbehajtást végző Társaság.

Követeléskezelési tevékenység: az üzletszerűen nyújtott, saját vagy harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

A Társaság ezen tevékenységekből kizárólag saját részre, saját – vásárolt, engedményezéssel szerzett – követelései érvényesítése, behajtása érdekében végez követeléskezelést.

A Társaság tevékenysége elsődlegesen lejárt követelések megvásárlására és érvényesítésére, behajtására irányul. A Társaság hitelezési, finanszírozási tevékenységet – pl. hitel-, kölcsönnyújtás – nem végez.

Ügyintéző: a követeléskezelési tevékenység során a Társaság nevében eljáró személyek, így a Társaság munkavállalói, alkalmazottai, valamint a megbízásos, vagy más munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személy, alvállalkozó, illetve ezek közreműködői.

IV. A SZABÁLYZAT JOGSZABÁLYI HÁTTERE

Az Európai Parlament és a Tanács 2005. május 11-i 2005/29/EK Irányelvét a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban **Fttv.**) ültette át a magyar jogba. A Magyar Nemzeti Bank, mint Felügyelet (továbbiakban **Felügyelet**) álláspontja szerint az előbb hivatkozott törvény hatálya alá tartozik a pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések alapján fennálló követelések kezelése során az Adóssal, mint fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlat, ezért a Társaság köteles annak betartására.

A Fttv. általános szabályai szerint a kereskedelmi gyakorlatok folytatása során az intézményeknek meg kell felelniük az alábbi elvárásoknak:

- észszerűen elvárható szakmai ismerettel kell folytatni tevékenységüket,
- a tisztességes és jóhiszeműség követelményeinek megfelelően kell eljárniuk,
- elő kell segíteniük a fogyasztó megalapozott döntését és ennek megfelelő mélységű és minőségű információt kell nyújtaniuk a fogyasztó számára,
- figyelembe kell venniük, hogy tilos a tisztességtelen, az agresszív, a megtévesztő és az Fttv. mellékletében felsorolt tisztességtelennek minősített gyakorlatok folytatása, ezen keresztül a fogyasztói magatartás torzítása.

Fentieken túl a Szabályzat kialakításánál figyelembevételre került a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban **Hpt.**), valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései és hatósági előírások, ajánlások.

V. A KÖVETÉLÉSKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI

A Társaság követeléskezelést kizárólag a saját tulajdonában álló (megvásárolt) követelések esetében végez.

A követeléskezelés két alapvető folyamatra oszlik:

- a követelések megvásárlása,

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

- a követelések érvényesítése.

A Társaság üzletmenete során már lejárt, problémássá vált pénzügyi, illetve egyéb szolgáltatói követeléseket vásárol meg, majd azokat érvényesíti. Mivel a követelések adósai az engedményezőnél már rossz adósnak minősültek, így Társaságunk a kötelezettekkel kapcsolatosan új adósminősítést nem végez, adósait (ügyfeleit) - külön vizsgálat és értékelés nélkül - mindenkor rossz adósnak minősíti.

A tevékenység során törekedni kell arra, hogy a Társaság intézkedései ne okozzanak aránytalan sérelmet az ügyfeleknek, azonban az eljárás módja ne tegye lehetővé azt, hogy bármely ügyfél a jogos fizetési kötelezettségét elmulasztassa, vagy ok nélkül késleltethesse.

A Társaság a követelés eredeti jogosultjától kapott és a kötelezettel történt kapcsolatfelvételek során szerzett információk alapján javaslatot tesz a fennálló követelés kiegyenlítési módjaira, és megegyezés esetén mindig írásos megállapodást köt a kötelezettel.

V.1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Társaság a jóhiszeműség és a tisztességesség követelményeinek keretein belül folytatja tevékenységét és ugyanezt várja el az Adósoktól is. A Társaság az Adósokkal együttműködve jár el és ennek során kerüli a megtévesztő, illetve az agresszív magatartásokat.

A Társaság tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek pszichés vagy fizikai nyomást gyakorolnak az Adósra, illetve az információátadás során biztosítja, hogy azok ne keltsenek hamis vagy megtévesztő benyomást a Társaság, illetve a fogyasztó Adós lehetőségeiről, jogairól és kötelezettségeiről.

A Társaság a kapcsolattartás tekintetében figyelembe veszi az Adós méltányolható kéréseit, amelyet rögzít a vonatkozó nyilvántartásában.

V.2. Szakmai gondosság elve

A Társaság követeléskezelési tevékenysége és a belső szabályozása kialakítása, valamint az Adós kezelése során a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el.

A Társaság képviselőiben eljáró ügyintézők az Adósokkal való kapcsolat létesítése során kellő körültekintéssel, a jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítési eszközeit a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák.

A Társaság biztosítja, hogy alkalmazottai, illetve a nevében eljáró megbízottak rendelkezzenek azon szakmai ismeretekkel és ismerjék az irányadó jogszabályokat, ajánlásokat, elvárásokat – így különösen az MNB elnökének 14/2012 (XII.13.) számú ajánlását -, amelyek szükségesek és alkalmasak az Ügyfelek megfelelő és pontos tájékoztatására. Ennek érdekében a Társaság a munkavállalóknak a szükséges képzést biztosítja, melyet dokumentál.

V.3. Szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság az eljárása során az Adós rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az Adós együttműködő magatartásához szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg az Adós részére.

A Társaság a tőle elvárható gondossággal jár el a szerződés teljesítése során és nem teljesítése következményeinek a megismeréséhez szükséges információk átadása során.

Nemfizetés esetében az ügyintézők tájékoztatják az Adóst arról, hogy a nemfizetés miatt a követelt összeg folyamatosan növekszik és ismertetik ennek okát, különösen a kamatra, késedelmi kamatra, illetve a költségekre kiterjedően és megfelelő időben tájékoztatást nyújtanak az áthidaló megoldási lehetőségekről.

A Társaság igazolhatóan tájékoztatja az Adóst a követeléskezelése során alkalmazható intézkedésekről és az Adós megalapozott döntését elősegítve kellő részletességgel bemutatja az alkalmazható jogi eljárásokat, annak következményeit, beleértve a várható költségeket és az időigényt.

V.4. Az Adós teherviselő képessége figyelembevételének elve

A Társaság a jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az Adós teherviselő képességét, teherviselő képességre vonatkozó körülményeit. Ennek során a Társaság lehetőség szerint – mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaznak – biztosítja az Adós önkéntes teljesítésének lehetőségét.

V.5. Fokozatosság és arányosság elve

A Társaság az Adóssal szemben az igényérvényesítés eszközeit fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az Adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát.

Amennyiben az Adós együttműködik a Társasággal, akkor a Társaság elsősorban azokat az eszközöket alkalmazza, amelyek kevésbé hátrányos következményekkel járnak az Adós számára.

A fokozatosság elvének a korlátja, ha az Adós körülményeinek felmérése alapján tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. A Társaság ilyen esetben a követelés nagyságát, annak fedezettségét és a rendelkezésre álló alternatív fedezetérvényesítési eljárásokat megvizsgálva hozza meg a döntését az alkalmazandó követeléskezelési, behajtási eszközökről.

Fentiekre tekintettel a Társaság a behajtandó követelések érvényesítése érdekében elsőként fizetési felhívást küld az Adós részére, majd az Adós önkéntes teljesítésének elmaradása esetén tereli jogi útra a behajtást (pl. fizetési meghagyás, végrehajtás).

Magánszemély Adósokkal szemben az ingatlan jelzálogjoggal biztosított követelés esetében, a jelzálogjog érvényesítését csak végső esetben alkalmazza a Társaság, mérlegelve az Adós körülményeit, különös figyelemmel az Ajánlásban foglaltakra.

V.6. Az Adós teljesítése elsődlegességének elve

A Társaság elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana, figyelembe véve az Adós együttműködésének mértékét.

Az ügyintézők kötelesek a kapcsolatfelvétel során az Adós figyelmét felhívni a teljesítés lehetőségeire, módjára és annak előnyeire.

Jelzálogjoggal biztosított követelés esetében együttműködő Adósok részére lehetővé kell tenni a zálogtárgy Adós általi önkéntes vagy a Társasággal történő együttes értékesítését.

V.7. Szabályozottság elve

A Társaság a tartozás behajtására és az Adóssal való kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki, amely tartalmazza a követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat.

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

VI. KÖVETELÉSVÁSÁRLÁS

Társaságunk követelésvásárlási tevékenysége során lejárt követelések megvásárlására törekszik, amelyek lehetnek fedezett vagy fedezetlen követelések. A követelésvásárlás történhet pénzügyi intézményektől, szolgáltatóktól vagy piaci szereplőktől.

A követelésvásárlás során – a jelenlegi piaci gyakorlatnak megfelelően – a bankok, illetve a szolgáltatók által csomagban megvásárlásra felkínált követelések megszerzése a cél. A piaci lehetőségek felkutatásáért, a követelések megvásárlásának előkészítéséért és a szerződéskötés bonyolításáért a Vezérigazgató felelős.

VII. KÖVETELÉSEK RÉSZLETES NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE

A Társaság által megvásárolt követeléscsomagokban lévő egyes követelések adatait a Behajtási vezető külön adatbázisba rögzíti, mely minden egyes – a megvásárolt követelés dokumentációjában – rendelkezésre álló részletét tartalmazza az adott követelésnek (kötelezett neve, címe, rendelkezésre álló egyéb elérhetőség /vonalas-, mobiltelefon/, azonosító adatai, tartozás tőkeösszege, kamattartozás, egyéb költségek, esetleges fedezetek, kezességek, eredeti lejárat dátum, stb.) az Adatvédelmi Szabályzatban foglaltak betartásával. Az adatbázisban minden egyes követelés egyedi azonosítót kap, amely alapján az eredeti jogosulttól kapott dokumentációk rendezésre kerülnek.

Az adatbázis elkészítését követően a Behajtási vezető listát készít, amelynek rendezési elve, hogy a legnagyobb eredeti tőketartozással rendelkező kötelezettek kerüljenek a lista elejére és az utána következő tőkeköveteléssel rendelkezők csökkenő számsorrendben kerüljenek meghatározásra.

VIII. AZ ADÓS TÁJÉKOZTATÁSA

VIII.1. Az Adós tájékoztatására vonatkozó elvek

Az alapelvekből is következően a Társaság az Adósok tájékoztatása során arra törekszik, hogy az Adósok valamennyi olyan információt megkapjanak, amely elősegíti a teljesítést. Az Adósok teljesítésre vonatkozó megalapozott döntéséhez szükséges, hogy a pénzügyi teherviselő képességüket figyelembe véve, valamint a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat, esetleges fizetéskönnyítési lehetőségeket, és a követelés érvényesítésére vonatkozó eljárások következményeit mérlegelhessék, mérlegeljék. A Társaság tevékenysége során az Adósok tájékoztatását illetően mindezek figyelembevételével jár el.

Általános tájékoztatásra vonatkozó elvek

A Társaság az Adós kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az Adós tartozásának összegéről, illetve összetételéről.

A Társaság – az Fttv. és az Ajánlás rendelkezéseivel összhangban – eljárása során olyan Adós magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Társaság az Adósok részére szóló tájékoztatások során közérthetően fogalmaznak. Az információkat egyszerűen, egyértelműen kell megfogalmazni.

Írásbeli tájékoztatásra vonatkozó elvek

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

A Társaság a követeléskezelési tevékenysége során, az Adóssal szembeni behajtás során, a követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatja az Adóst ezzel is elősegítve az együttműködő adósi magatartást.

A tájékoztatás során a Társaság az Adósoknak fokozatosan, azonban a követelés érvényesítésének egyes szakaszaiban teljeskörűen adják meg a szükséges információkat.

Tájékoztató áthidaló megoldásokról

A Társaság kérésre tájékoztatja az Adóst az áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségről, annak igénybevételének feltételeiről, abból származó kötelezettségekről.

VIII.2. Tájékoztatás gyakorisága – írásbeli tájékoztatás

Rendszeres írásbeli tájékoztatás

A Társaság a követeléskezeléshez kapcsolódó egyes intézkedésekről postai úton írásbeli tájékoztatást küld az Adós részére. A Társaság az általa kiküldött írásbeli tájékoztatásokról nyilvántartást vezet a jelen szabályzatban rögzítettek szerint. Jelzőlog alapú hitelekkel vagy pénzügyi lízingszerződésből eredő követelések esetén a Társaság évente legalább egy alkalommal írásbeli tájékoztatást küld az Adós részére a követelés aktuális mértékéről és a várható és/vagy alkalmazható követeléskezelési intézkedésekről. Egyéb követelés esetén a Társaság évente egy alkalommal küld tájékoztató levelet az Adós részére. A Társaság a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésétől, illetve az abba történő becsatlakozástól kezdve annak lezárásáig évente legalább egyszer küld tájékoztatót a fenti információkról.

A Társaság az éves írásbeli tájékoztatót azon Adósok részére küldi meg, akikkel szemben a követelés érvényesítése céljából még nem kezdeményezett, nincs folyamatban jogi eljárás, végrehajtás.

A Társaság az írásbeli felszólításokat és egyéb tájékoztatásokat – az Üzletszabályzatban meghatározott módon – postai küldeményként küldi meg az Adós részére. A Társaság által használt behajtási szoftverben nyomon követhető, hogy az Ügyfél részére mikor, milyen tartalmú írásbeli tájékoztatás került kiküldésre.

Egyedi írásbeli tájékoztatás

A Társaság az Adós kérésére 30 napon belül, írásban tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról, annak állásáról, a várható lépéseiről és az Adós fennálló tartozásának összegéről és összetételéről; illetve az Adós egyedi kérelme tartalma alapján a követeléskezeléshez kapcsolódó intézkedésekről, egyéb kérdésekről.

VIII.3. A tájékoztatás módja

A Társaság ügyintézői kötelesek a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően és egyértelműen fogalmazni. Ennek érdekében kötelesek egyszerű nyelvezetet használni és ahol lehetséges kerülni a jogi szakkifejezések használatát. Amennyiben a jogi szakkifejezés használata szükséges, akkor azokat érthető magyarázattal kell ellátni.

Az ügyintéző, az Adós tájékoztatása során köteles tartózkodni az alábbi magatartásoktól:

1. Bonyolult nyelvezet használata, az Adós számára nehezen érthető jogi szakkifejezések gyakori használata, illetve azok nem megfelelő magyarázata.
2. Dokumentumok (szerződések, tájékoztatók, okiratok) oly módon való felhasználása, amely megtéveszti az Adóst a jogi helyzetét illetően, vagy arra alkalmas.
3. Félrevezető információk Adós számára való közlése, amely az Adóst saját helyzetét illetően a valóságnak nem megfelelő alapon kapcsolatfelvételre ösztönözheti (pl. ingóságok elvitelét helyezi kilátásba anélkül, hogy azt tisztázná, hogy erre csak bírósági eljárás nyomán van lehetőség).

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

4. Annak hamis állítása vagy érzékeltetése, hogy a Társaságnak módjában áll olyan követeléskezelési lépés megtétele, amelynek valójában az adott helyzetben nincs jogi alapja.
5. Annak hamis állítása, hogy adott követeléskezelési lépés megtörtént, amikor valójában az nem történt meg.

A Társaság a számára kötelezően előírt tájékoztatásokat írásban teszi meg. Az értesítő és tájékoztató levelek kiküldéséért felszámított díj, költség a postai díjszabályzatnak megfelelő módon kerül megállapításra. Írásos formának minősül mind postai úton, mind az elektronikus úton (e-mail) megküldött, vagy a személyesen átadott tájékoztató.

Az Adós külön kérése esetén a Társaság köteles elektronikus levélben is megküldeni az értesítő leveleket, melyhez előzetesen az Adós írásbeli hozzájárulását be kell szereznie.

Az írásbeli tájékoztatás akkor alkalmas az együttműködő adósi magatartás elősegítésére, ha tartalmazza:

- a. az Adós tartozása aktuális összegét, ideértve a tőkét, kamatot, késedelmi kamatot, költségeket, díjak összegét;
- b. az áthidaló lehetőségekre vonatkozó információkat;
- c. a lehetséges követeléskezelési lépéseit, annak költségeit;
- d. nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére vonatkozó figyelemfelhívást;
- e. arra vonatkozó információkat, hogy hol és milyen módon tudják tartozásukat rendezni.

A Társaság a fentiekben meghatározott és szükséges információkat az Adósoknak fokozatosan és a követelés érvényesítésének egyes fázisaiban teljeskörűen adja meg, figyelembe véve azt, hogy a követeléskezelési folyamat milyen fázisban tart.

VIII.4. Követelés átruházását követő értesítő levél

A Társaság tevékenysége elsődlegesen lejárt, illetve ún. bedőlt követelések megvásárlására és érvényesítésére, behajtására irányul. Erre tekintettel a Társaság, mint a követelés új jogosultja által az Adós részére küldött értesítő egyben az Adós részére küldött első értesítő-, tájékoztatólevél is.

Követelésvásárlás esetén a Társaság a követelés megvásárlását követően értesítő levelet küld az Adósnak, legalább az alábbi minimális tartalmi követelményekkel:

1. követelésvásárlás ténye, időpontja, eredeti jogosult megjelölése
2. megszerzett követelésre vonatkozóan: a tartozás jogcíme és pontos összege tételes bontásban (lejárt tőkeösszeg, lejárt kamattartozás, késedelmi kamat, egyéb díjak és költségek), késedelembe esés időpontja, kamat mértéke
3. figyelemfelhívások (pl. fizetés elmaradása esetén a kamatteher tovább nő, esetleges áthidaló megoldás kérésére vonatkozó felhívás)
4. milyen módon teljesíthet az Adós,
5. tájékoztatás arról, hogy az Adós kérésére a követelésvásárló, vagy engedményes a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
6. a továbbiak során alkalmazható költségek és díjak bemutatása,
7. a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási rendje.

Engedményezéssel szerzett követelés esetén a fentiek szerinti értesítő levelet helyettesítheti a Polgári Törvénykönyv szerinti engedményezésről szóló értesítő és teljesítési utasítás, amennyiben azt a Társaság, mint engedményes küldte és a fenti feltételeknek megfelel.

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

A fentiek szerinti értesítő levelet a Társaság az Adóson, Adóstárson túl – amennyiben annak személye ezektől eltér – a személyes vagy dologi kötelezettek részére is megküldi.

A követelésvásárlásról szóló értesítést megelőzően a Társaság a követelés behajtása érdekében nem tesz semmilyen intézkedést.

A levelek elkészítéséről, postázásáról, a postázás tényének rögzítéséről és a visszaérkezett tértivevények kezeléséről a Behajtási vezető gondoskodik.

A követelések lejáratí besorolásánál kezdő dátumként Társaságunk az értesítő levél kézbesítésétől számított 30. napot tekinti. Az írásbeli értesítés és a kézbesítés napjának meghatározása az Üzletszabályzatban írtak szerint történik.

VIII.5. Az áthidaló megoldásokra vonatkozó elvek

A Társaság a tisztességes és együttműködő magatartás alapelvének megfelelően az önkéntes teljesítés elősegítése és a jogi, végrehajtási eljárások elkerülése érdekében áthidaló megoldásokat dolgoz ki az Adósok részére, mint például:

- részletfizetés,
- fizetéskönnyítő megállapodások lehetősége,
- kamatok tekintetében moratórium,
- egyösszegű tőkefizetés esetén kamatok elengedésének, csökkentésének lehetősége.

A Társaság valamennyi Adós vonatkozásában törekszik pozitív döntést hozni az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazásáról, amely során a Társaság a rendelkezésére álló információk, valamint az Adós által benyújtott nyomtatvány alapján dönt.

Az áthidaló megoldások kidolgozásához az Adós részéről külön űrlap, nyomtatvány pontos kitöltése és a Társasághoz határidőre történő megküldése szükséges (a Társaság által kért mellékletek csatolásával). A Társaság a hiánytalanul kitöltött, beérkezett nyomtatvány beérkezését követő 10 munkanapon belül értesíti az Adóst a számára kidolgozott egyedi áthidaló megoldásról.

Az egyedi áthidaló megoldásokat és fizetéskönnyítő megállapodásokat a Társaság és az Adós teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalja és annak tartalmát a Társaság a nyilvántartásában (behajtási szoftver) is rögzíti.

Amennyiben a Társaság és az Adós között az áthidaló megoldás vonatkozásában megállapodás jön létre és annak hatályba lépését követően az Adós bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, illetve fizetési kötelezettségének maradéktalanul nem tesz eleget, a megállapodásban foglalt kedvezmény hatályát veszti, amelynek következtében a Társaságnak az Adóssal szemben fennálló valamennyi követelése egy összegben esedékessé válik és a Társaság az Adóssal szemben fennálló teljes követelését érvényesíti.

A Társaság szerződéses jogviszonyban áll a Nemzeti Eszközkezelő Zrt.-vel, amely együttműködési megállapodás keretén belül lehetőséget biztosít – külön jogszabályban meghatározott feltételek teljesülése esetén – a fedezeti ingatlan Nemzeti Eszközkezelő Zrt. általi megvásárlásra. A Nemzeti Eszközkezelő Zrt. működésével kapcsolatos egyes szabályokat a Társaság külön szabályzatban rendezi.

VIII.6. A Társaság honlapján közzétett információk

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

A Társaság a következő információkat köteles a honlapján elérhetővé tenni:

1. a Társaság által kínált áthidaló lehetőségekre vonatkozó tájékoztatást,
2. a nemfizetés következményeit,
3. a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatás, az egyes szakaszok tipikus időbeni lefolyásának bemutatásával, és figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy az eljárás együttműködő Adóst feltételezve lett bemutatva, azonban a Társaság a követelés jellegét és az eset illetve az eljárás körülményeit figyelembe véve ettől eltérhet,
4. a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok bemutatása számpéldákon keresztül,
5. a tájékoztató végrehajtási eljárás költségeiről, a jogszabályokban meghatározott minimális vételi árakról,
6. információ a panaszkezelésről (Panaszkezelési Szabályzat).

Továbbá a Társaság az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és honlapján folyamatosan, bárki számára elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:

1. a teljes nevét,
2. a tevékenységi engedély számát és dátumát,
3. a követelés érvényesítésével kapcsolatos, a Társaság által a fogyasztó részére alkalmazott költségeket és díjakat,
4. a kamat- és díjszámítás módját,
5. az Adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokat, illetve
6. az ügyfél-tájékoztatás szabályait.

Az információkat egyszerűen, egyértelműen és közérthető módon kell megfogalmazni.

IX. ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL ÉS KAPCSOLATTARTÁS

IX.1. Kapcsolat felvétele az Adóssal

A Társaság a követelés megvásárlását követően írásban értesíti az Adóst a követelésvásárlásról, arról, hogy a követelés behajtására saját részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, valamint a teljesítés módját.

A Társaság felhívja az Adóst a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a Társaságnál. A Társaság egyúttal felhívja az Adós figyelmét, hogy a panaszhoz csatolnia kell az azt alátámasztó dokumentumokat. Amennyiben az Adós panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a Társaság nem végez az Adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást). A panasszal kapcsolatos részletes eljárási szabályokat a Társaság Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

A Társaság az Adós azon címére küldi meg az első értesítő levelét, amelyet a követelésvásárlás, engedményezés során az Engedményező a Társaságnak átadott, a továbbiakban az Adós írásbeli nyilatkozata alapján arra a címre, amelyet az Adós, mint lakcímet bejelent, vagy levelezési címként megjelöl. Amennyiben a Társaság az Adóshoz nem rendelkezik érvényes címmel, azaz az Adós részére küldött postai küldemény „elköltözött”, „ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza, akkor a Társaság a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárságtól beszerzi az Ügyfél érvényes, bejelentett lakcímét, tartózkodási helyét és ezen címre kíséri meg a küldemény postázását.

A Társaság az Adósnak küldött postai küldeményeket a levél feladásától számított 5 munkanap elteltével megérkezettnek, kézbesítettnek tekinti.

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

IX.2. Kapcsolattartás az Adóssal

A Társaság az Adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el. Ennek érdekében a Társaság elsősorban úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

Az Adós méltányolható kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet. Az Adós kérését megfelelően dokumentálni kell írásban.

Írásbeli kapcsolattartás, tájékoztatás

A Társaság a követelések kezelése során fizetési felszólításokkal értesíti az Adóst a fennálló tartozásáról. Összhangban az Ajánlással a Társaság által küldött felhívó levelek tartalmazzák a követelés pontos összegét (tőke, kamat, egyéb költség és díjak szerint), jogcímét, továbbá az önkéntes teljesítés elmaradásának jogi következményeit, tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy az Adós hol léphet kapcsolatba a Társasággal, illetve az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében az áthidaló megoldások lehetőségére vonatkozó felhívást, továbbá információt arra vonatkozóan, hogy hol és milyen formában teljesítheti befizetéseit.

Az első kapcsolatfelvétel kizárólag írásban történhet a VIII. pontban meghatározottaknak megfelelően.

Az Adósnak lehetősége van arra, hogy a kérelmét, levelét elektronikus úton, e-mail formájában küldje meg a Társaság részére. Amennyiben az Adós e-mailben *kéri* megküldeni a tájékoztatást, akkor a szükséges beazonosításokat követően a Társaság az Adós által megadott e-mail címre küld tájékoztató levelet.

Telefonos megkeresés, tájékoztatás

A Szabályzatban foglaltak szerint az Adós beazonosítását követően a Társaság telefonon is tájékoztatást nyújt az Adós részére, a követelések kezelése során telefonon is jogosult egyeztetni az Adóssal a tartozásáról, annak megfizetéséről. A telefonbeszélgetést a Társaság írásban vagy rögzített telefonbeszélgetés útján dokumentálja.

A Társaság ügyintézői hétköznapiokon reggel 8 és este 18 óra között kezdeményeznek telefonon kapcsolatfelvételt az Adóssal. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az Adós kifejezetten kéri. Ez esetben a Társaság az Adós kérését írásban vagy hangfelvétel útján rögzíti.

A Társaság szerződésenként/követelésenként legfeljebb heti három alkalommal létesít kapcsolatot az Adóssal. Kapcsolat létesítése alatt kell érteni a Társaság által kezdeményezett Adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a Társaság azonosítani tudta magát. Ezen gyakoriságtól, akkor lehet eltérni, ha ehhez az Adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő Adóssal történő fizetési megállapodás érdekében).

A Társaság eljáró ügyintézői a kapcsolat-létesítéskor azonosítják

- magukat,
- a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőtében eljárnak,
- az Adóst,
- a követelést és

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

- röviden tájékoztatják az Adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

Az értesítő-felszólító levél kiküldését követő 10. munkanaptól kezdődően a Behajtási vezető az eredeti tőkekövetelések csökkenő sorrendjében felhívják az Adósokat.

A telefoni megkeresés során a Társaság munkatársai ismételten tájékoztatják az Adósokat a Társaság általi követelésvásárlásról, valamint a kötelezettek tartozásának összegéről (külön részletezve a megvásárolt követelés tőkeösszegét, a követelést eladó személy által a követelés engedményezéséig érvényesített kamatait, az Üzletszabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket: így különösen felszólító levél adminisztrációs költsége, postaköltség).

A Társaság munkatársai a telefoni megkeresés során tájékoztatják az Adósokat arról, hogy a követelés rendezése érdekében a Társaság illetékes munkatársait mikor, hol és milyen formában érhetik el. A tájékoztatás során a Társaság munkatársai felhívják az Adósok figyelmét, hogy egyezségkötésre is lehetőséget biztosít a Társaság. A telefoni tájékoztatás során a Társaság munkatársai arra is felhívják az Adósok figyelmét, hogy amennyiben az első értesítő levél kézhezvételét követő 60 (hatvan) napon belül sem kerül sor a követelés rendezésére vagy egyezségkötésre, úgy a Társaság közjegyző és/vagy bíróság előtti eljárást indít követelés érvényesítése érdekében, mely esetben a megítélt eljárási díj, perköltség is a kötelezetteket fogja terhelni.

Amennyiben a telefonos kapcsolatfelvételek alapján indokoltnak tűnik, a munkatárs javaslattal élhet a Behajtási vezető felé a kötelezett személyes kapcsolatfelvétel útján történő megkeresése iránt. Minden esetben be kell tartani az Adatkezelési Szabályzat előírásait.

Személyes ügyfélfogadás, ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás

A Társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségekben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az Adósokkal való kapcsolattartás, egyeztetés céljából. A személyes egyeztetést megelőzően az Ügyfélnek hitelt érdemlően azonosítania kell magát.

A Társaság a honlapján folyamatosan bárki számára elérhetővé teszi az Adóssal történő kapcsolatfelvételt és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokat. Ezen kötelezettségének a Társaság a Szabályzat honlapján történő hozzáférhetővé tételével tesz eleget.

IX.3. Banktitok, illetve a személyhez fűződő jogok védelme

A Társaság védi az Adós banktitokhoz való jogát, illetve személyhez fűződő jogait és ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi formákat. A Társaság az Adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formát, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem.

Ennek megfelelően személyes kapcsolatfelvétel során az eljáró ügyintéző először köteles ellenőrizni az Adós személyazonosságát (magyar állampolgár személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa; külföldi természetes személy útlevele vagy személyi azonosító igazolványa útján). Telefonos kapcsolatfelvétel esetében az eljáró ügyintéző, annak érdekében, hogy meggyőződjön az Adós személyéről, köteles megkérdezni az Adós anyja nevét, születésének helyét és időpontját, illetőleg lakcímét és csak ezt követően jogosult bármilyen információt az Adós rendelkezésére bocsátani.

X. KÖVETELÉSEK RENDEZÉSE

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

X.1. Megállapodás az Adóssal a teljes követelés egyösszegű kifizetéséről

Amennyiben a kapcsolatfelvételek során a kötelezettel sikerül a kötelezettség egyösszegű kifizetésében megállapodni, akkor ennek tényét az információs adatbázisban rögzíteni szükséges.

A követelés kifizetését (a Társaság bankszámláján történt jóváírás) követő 5 (öt) munkanapon belül egy nyilatkozat kerül kiadásra, amelyben a Társaság rögzíti, hogy az Adóssal szemben az adott ügylet vonatkozásában semmiféle további igénnyel nem él. A nyilatkozatnak tartalmaznia kell továbbá a kiegyenlített követelés összegét, a kiegyenlítés dátumát.

A Behajtási vezető az Adós egyidejű értesítése mellett a nyilatkozat másolatát eljuttatja a Vezérigazgató részére, aki ez alapján intézkedik a követelés könyvekből történt kivezetését.

X.2. Áthidaló megoldások, átszerződés, egyezségkötés

Követelések vásárlása során a factorcégek eredményességének záloga, hogy – az egyéb pénzügyi intézményekkel és a szolgáltatókkal ellentétben – lehetőségük van arra, hogy az eredeti, kamattal növelt követelések egy részének kiegyenlítésétől eltekintsenek. A követelések eredeti jogosultjai számára is elviekben adott a lehetőség, de belátható, hogy egy ilyen döntés – az adójogi következményeken túl – komoly kockázatot jelentene számukra.

X.2.1. Követelés részleges elengedésének definíciója

A követelések vételárát a követelések eredeti jogosultjai a tőkeösszeg meghatározott %-ában állapítják meg. Ez alapján Társaságunk az Adósokkal szembeni követelések részleges elengedésének viszonyítási alapjául a mindenkoritőkekövetelést tekinti (alapösszeg). A követelés részleges elengedéséről akkor beszélünk, ha az eredeti tőkekövetelésnél (alapösszeg) kisebb összeg egy összegben történő megfizetésére kerül sor, illetve ha az eredeti tőkeösszegnél kisebb értéken kerül sor részletfizetési megállapodás kötésére.

A részleges követelés-elengedést minden esetben szerződésben kell rögzíteni, függetlenül attól, hogy kapcsolódik-e hozzá részletfizetési megállapodás vagy sem.

A megvásárolt követelések Adósaival történt kapcsolatfelvételek során feltárt információk birtokában van lehetőség arra, hogy Társaságunk egyedileg, ügyletenként döntsön arról, hogy az eredeti követelés egy részének elengedéséről köt-e megállapodást.

A megállapodás létrejöhet:

- a) egyedi részleges követelés-elengedéssel, egyösszegű fizetés mellett,
- b) egyedi részleges követelés-elengedéssel, részletfizetési megállapodással.

Fenti mindkét esetben vizsgálni kell a felmerülő kockázatokat.

X.2.2. Az átszerződések, egyezségkötések kockázati tényezői

Az alábbi kockázati tényezőket kell vizsgálni az átszerződések, egyezségkötések során:

- a) a megvásárolt tartozás eredeti lejáráthoz viszonyított korosítása,
- b) a saját követeléskezelési folyamat során szerzett tapasztalatok,
- c) a követelés megvásárlásától számított késedelem ideje (saját korosítás),

- d) a követelés értéke (tőke, kamat; egyéb, követelésértvényesítéssel kapcsolatban felmerült költségek)
- e) az Adós vagyoni és jövedelmi viszonyait figyelembe véve az eredeti tőkeköveteléshez viszonyítva reálisan érvényesíthető követelismérték,
- f) az Adós által vállalt törlesztési futamidő, a törlesztőrészletek mértéke, a törlesztések gyakorisága.

A kockázatok értékelését az Adósokkal történő, a tartozások több részletben történő megfizetésére irányuló részletfizetési megállapodások (ütemezett tartozásrendezés) megkötését megelőzően minden esetben el kell végezni.

A követelések érvényesíthetőségének vizsgálata során a fentiekben felsorolt kockázati szempontok mellett mindig szem előtt kell tartani, hogy követelés részleges elengedésére csak ott és akkor kerülhet sor, ahol és amikor másként nincs lehetőség a követelés érvényesítésére, vagy egyezség megkötésére.

Az átszerződésekkel, egyezségkötésekkel kapcsolatos kockázatelemzést a Behajtási vezető végzi.

A) Követelés részleges elengedésével, egy összegben történő fizetés

Követelések részleges elengedése csak a jelen szabályzatban foglalt döntéshozói engedélyek birtokában lehet.

A követelések részleges elengedésére a Behajtási vezető tesz javaslatot, mely javaslatot Vezérigazgató jegyzi ellen és továbbítja jóváhagyásra/engedélyezésre a meghatározott döntéshozói szintnek.

A döntésről írásos határozat születik, melyet az illetékes döntéshozói szint eljuttat a Behajtási vezető részére, aki intézkedik a döntésben foglaltaknak megfelelő megállapodás elkészítéséről.

Minden, követelés elengedésre vonatkozó megállapodást kötelező írásba foglalni. A megállapodásnak tartalmaznia kell a kötelező tartalmi adatok mellett:

- az eredeti követelés összegét,
- az elengedett követelés összegét,
- a kötelezett által fizetendő összeget (a fennmaradt követelést),
- az esetlegesen érvényesített, kötelezett által megtérítendő költségek összegét és azok tételes felsorolását,
- a fizetési határidőt,
- a Társaság bankszámlaszámát, amelyre a befizetést teljesíteni kell.

A Behajtási vezető feladata a megkötött megállapodás megőrzése és a befizetés teljesülésének nyomon követése. A teljesítést követően a megállapodás másolati példányát a Behajtási vezető eljuttatja Vezérigazgató részére, aki intézkedik a követelés könyvekből történő kivezetéséről.

Amennyiben a megállapodás nem megy teljesedésbe vagy szerződésszegés következik be az Adós részéről, a Behajtási vezető tovább folytatja a behajtási tevékenységet.

B. Követelés teljes összegének részletekben történő megfizetése; vagy követelés részleges elengedésével, részletekben történő fizetés

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

Amennyiben az Adósnak a követelés, illetve annak a részleges elengedését követően a követelés fennmaradó része kapcsán is csak részletekben történő teljesítésre van lehetősége, akkor a Behajtási vezető a kapcsolatfelvételek során összegyűjtött információkat mérlegelve átszerződési/részletfizetési javaslatot terjeszt elő a Vezérigazgató részére. Átszerződések/részletfizetések esetén a javaslatban foglalt követelés, illetve a részleges elengedést követően fennmaradó követelés összege függvényében az alábbi **futamidőre történő megállapodás** megkötésére van lehetőség:

Követelés (fennmaradt követelésrész) összege	Maximális futamidő
500.000 Ft-ig	36 hónap
500.000-1.000.000 Ft-ig	48 hónap
1.000.000-1.500.000 Ft-ig	60 hónap
1.500.000 Ft felett	egyedi mérlegelés

A futamidő tekintetében a Vezérigazgató dönt.

A Behajtási vezető feladata a megkötött megállapodás megőrzése és a részletfizetések teljesülésének nyomon követése.

A Vezérigazgató intézkedik a megállapodás alapján a megfelelő könyvelési lépések elvégzése érdekében.

Amennyiben a megállapodás nem megy teljesedésbe vagy szerződésszegés következik be az Adós részéről, a Behajtási vezető tovább folytatja a behajtási tevékenységet.

X.3. Követelések érvényesítése a kötelezett nemteljesítése esetén

A követelések érvényesítése érdekében kötött megállapodások Adósok által történt megszegése esetén az eredeti követelés érvényesítésére kerül sor, függetlenül attól, hogy a megállapodás alapján történt-e már részletteljesítés vagy sem. (Természetesen jelen kitétel részét képezi a vonatkozó megállapodásoknak.)

Az ilyen követelések esetében a követelések érvényesítésének metodikája az alábbi:

A Behajtási vezető a követelés jogi úton (közjegyzői vagy bírósági eljárásban) történő érvényesítésére tesz javaslatot a Vezérigazgatónak, amennyiben a kapcsolatfelvételek során az Adóssal semmilyen módon nem sikerül megegyezésre jutni a kötelezettség teljesítése tekintetében.

Az előterjesztésnek tartalmaznia kell a követelésekre vonatkozó adatokat, a kapcsolatfelvételek részletes leírását, a követelés kezelése során összegyűjtött információkat és azt, hogy miért javasolt a követelés jogi úton történő érvényesítése.

Az előterjesztésnek tartalmaznia kell egy költségkalkulációt, amely a követelés jogi úton történő érvényesítése során várhatóan megelőlegezendő költségeit tartalmazza, illetve egy becslést arra vonatkozóan, hogy a fennálló követelésből mekkora összeg térülése várható.

A követelések jogi úton történő érvényesítésére vonatkozó döntést az előterjesztés alapján a Vezérigazgató hozza meg.

A jogi útra terelendő követelések kezelését ezt követően a Társasággal megbízási jogviszonyban álló ügyvédi iroda végzi, miután a Behajtási vezető a követelés érvényesítéséhez szükséges dokumentációt számára átadta. Az ügyvédi irodával való kapcsolattartásért, az utasításadásért a Behajtási vezető felelős. A Behajtási vezető

RENDEZÉS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

1138 Budapest, Tomori u. 34. Madarász Irodapark 2. épület I. em.

Tel: +36 1 646-4190, +36 1 201-6382

www.rendezes-zrt.hu

felel azért, hogy a behajtási folyamat költséghatékony módon történjen, ezért a követelések kezelése során lehetőség szerint a nemperes jogi eljárások alkalmazását preferálja a Társaság (fizetési meghagyás).

A közjegyzői, illetve bírósági eljárásban születő végrehajtható okirat birtokában a Társaság követelését bírósági végrehajtás útján érvényesíti.

Amennyiben a követelések esetlegesen fedezettel biztosítottak (kezes, ingatlan), akkor a biztosítéki szerződésben foglalt igényérvényesítési lehetőségtől függően már a közjegyzői, bírósági eljárás megkezdését megelőzően, ellenkező esetben a végrehajtás során kezdi meg Társaságunk a rendelkezésre álló fedezetek érvényesítését.

A megkezdett jogi eljárási folyamat során is mindvégig megadjuk annak lehetőségét, hogy – az eljárás során felmerült, máshonnan meg nem térülő költségek megtérítése esetén – az Adósok megállapodás keretében egyezséget köthessenek a tartozás rendezésére a jelen Szabályzatban foglaltak megfelelő figyelembevételével.

A fizetés meghagyás kibocsátása iránti kérelem, illetve a kereset benyújtását követően az egyezségkötés feltétele annak bíróság általi jóváhagyatása vagy közjegyzői okiratba történő foglalása.

A jogi eljárásokkal kapcsolatban a Társaság külön dokumentációs rendet nem ír elő, mivel a Társaság jogi képviselőjével megbízott ügyvéd/ügyvédi iroda eljárását szabályozó egyéb jogszabályok az erre vonatkozó kötelezettségeket részletesen rögzítik. A peres és nemperes eljárások teljes körű dokumentálásáért a megbízott ügyvéd/ügyvédi iroda felel.

X.4. Követeléskezelési folyamat lezárása

A Behajtási vezető a követeléskezelési eljárást mindaddig folytatja, amíg a követelés meg nem térül, vagy leírhatóvá nem válik. A kétes követelés leírására és a folyamat lezárására akkor kerül sor, ha:

- a követelés behajthatatlannak minősül a számviteli törvény (2000. évi C. tv.) 3. § (4) bekezdésének 10. pontja szerint,
- a behajtás várható költsége nincs arányban a behajtás során várható bevétellel.

XI. ELSZÁMOLÁS AZ ADÓSOKKAL

XI.1. Elszámolás

A Társaság a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Adós részére. Az igazolásban tájékoztatja az Adóst

- tartozása összegéről,
- a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és
- a tartozás rendezése utáni maradványösszegekről.

Tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni. A fenti 30 napos határidőt végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani.

XI.2. Jelzáloggal fedezett követelések

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének érvényesítése megtörtént, és az nem fedezte az Adós kötelezettségeit, akkor a fennmaradó tartozás összegéről az Adóst a végrehajtó elszámolásának kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatja.

XI.3. Túlfizetés

Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg (túlfizetés), azt a Társaság az Adós részére 5 napon belül visszafizeti. A Társaság amennyiben az Adós egyéb tartozását is kezeli, felhívja az Adóst nyilatkozattételre annak érdekében, hogy a maradványösszeget az Adós eredeti rendelkezésétől eltérően az egyéb követelés részbeni vagy egészében történő törlesztésére használja fel.

XII. NYILVÁNTARTÁS

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet (elektronikus módon, behajtó szoftver - program - segítségével). A nyilvántartás célja, hogy a Társaság visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatát és jelen ajánlásnak történő megfelelését, a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfeleléssel.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a fizetési késedelemmel vagy lejárt követeléssel rendelkező Adósait, azokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseit, és az Adósokkal szembeni követeléseket és azokösszegeket,
- az Adóssal történő, a Társaság által kezdeményezett valamennyi kapcsolatfelvétel módját és időpontját,
- felajánlott és/vagy megállapodott áthidaló konstrukció,
- az Adós által megadott jövedelmi, vagyoni adatokat, amennyiben az megadta a szükséges hozzájárulását az adatkezeléshez.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Adóssal folytatott telefonbeszélgetések tartalmának írásos rögzítése, továbbá az Adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, valamint az Adós írásos nyilatkozatai visszakereshetőek legyenek, és a fentieknek megfelelően tartalmazzák a kapcsolatfelvétel időpontját (levél megküldésének időpontját).

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az

Adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az Adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja. A nyilvántartásban szereplő adatokat a Társaság - figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és Adós felhatalmazását – az adatok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg a szükséges felhatalmazás megléte esetén.

XIII. A KÖVETÉLSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE ÉS FELÜGYELETE

A Társaság ügyvezetése gondoskodik a kontroll és támogató funkciót végző munkatársak, szervezeti egységek számára arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek az Adósokkal történő kapcsolattartási tevékenység hatékony felügyeletéhez. Ennek érdekében a Társaság képzéseket tart az ügyintézők számára.

A képzés különösen a következő témaköröket foglalja magába:

- a követeléskezelés jogszabályi környezete;
- a követeléskezelő követeléskezelési folyamata, eszközei, kapcsolódó döntési kompetenciák;
- a követeléskezelés során alkalmazható jogi eljárások, alkalmazásuk feltételei;
- kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok;
- Adós tájékoztatására vonatkozó, a Társaság által alkalmazott szabályok;
- követeléskezelésre vonatkozó alapelvek, az alapelveknek nem megfelelő magatartások;
- áthidaló megoldások, termékek.

A képzést követően az ügyintézőket rendszeresen tájékoztatni kell az esetleges változásokról. A képzésekről a követeléskezelő képzési naplót vezet, amelyben rögzíti legalább a képzés időpontját, és a képzéseken résztvevő ügyintézőket.

A Vezérigazgató gondoskodik arról, hogy az Adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a szervezet kontroll funkciói rendszeresen ellenőrizzék. A Társaság ügyvezetése legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízásba adott követeléskezelési tevékenység Adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.

A Vezérigazgató ellenőrzési funkciójának megfelelően biztosítja, gondoskodik arról, hogy a követeléskezelési gyakorlatról szóló szabályzat megfeleljen a vonatkozó jogszabályoknak, valamint az ajánlásban foglalt elveknek.

Budapest, 2018. június 18.