

NARTEX Pénzügyi Zrt.

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatályos: 2023. június 20. napjától

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉS

A Követeléskezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy növelje a hatékonyságot és az átláthatóságot a NARTEX Pénzügyi Zrt. (a továbbiakban: Társaság) követeléskezelési tevékenysége folyamatában, az adósok érdekeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe véve a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát igazolja, ennek során a kapcsolódó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen.

2. HATÁLY

2.1 A jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság minden ügyintézőjére.

2.2 A jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társaság által engedményezéssel megszerzett, illetve megbízás alapján számára átadott követelések kezelésére, azok érvényesítése során végzett tevékenységre terjed ki. Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés esetén, a követelések kezelésére a jelen Szabályzatban meghatározott általános szabályokhoz képest speciális szabályok is vonatkoznak, amelyek jelen Szabályzatban külön kerülnek feltüntetésre.

2.3. Jelen szabályzat 2023. június 20. napjától hatályos. A jelen szabályzat hatálybalépésével a Társaság azonos tárgyban elfogadott szabályzata hatályát veszti.

3. FELELŐSSÉG ÉS JELENTÉS

A Szabályzat végrehajtásáért az ügyvezető felelős. A Szabályzat rendelkezéseitől - kivételes, indokolt esetben - történő eltéréshez ügyvezetői engedély szükséges. Valamennyi munkavállaló kötelezettsége annak bejelentése, ha a Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szerez tudomást, vagy ennek gyanúja merül fel. Bejelentés elsődlegesen a szokásos bejelentési csatornákon teendő, vagyis a közvetlen felettes megkeresésével.

4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Adós: fizetési késedelemmel rendelkező, fogyasztónak minősülő adós, adóstárs, magánszemély kezes és zálogkötelezett, továbbá azon személy, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott követelés megfizetésére kötelezhető.

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

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

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

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

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

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

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

Követeléskezelés: a Társaság által engedményezés útján megszerzett, vagy megbízás alapján számára átadott pénzügyi vagy más szolgáltatásból származó lejárt követelések érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények, jogszabályok által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

Megbízó: a Társasággal lejárt követeléseinek kezelésére, behajtására megbízási szerződést kötött személy.

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

MNB ajánlás: a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről.

Társaság: a NARTEX Pénzügyi Zrt., amely a saját, engedményezés útján megszerzett, valamint a megbízó által, megbízása alapján átadott követeléseket kezeli.

Ügyintéző: a Társaság alkalmazásában álló munkavállalók, a Társaság nevében megbízás vagy más jogviszony alapján az adóssal szemben fennálló követeléseket kezelő természetes vagy jogi személyek, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező más Társaságok.

5. TÁRSASÁGI SZABÁLYOZÁS

5.1. A szabályozás alapelvei

5.1.1. Tisztességes és együttműködő magatartás

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

5.1.2. Szakszerű és gondos magatartás

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság és a nevében eljáró személyek az Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat, és asszertívan kommunikálnak.

5.1.3. Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

5.1.4. Adós teherviselő képességének figyelembevétele

A Társaság a követeléskezelés során, illetve az esetleges jogi eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az Adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeket, amennyiben arról az Adós önkéntesen adatokat, információkat szolgáltat a Társaság részére. Ennek során a Társaság az Adós együttműködésével, illetve hozzájárulása esetén felméri az Adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, az azt befolyásoló körülményeket, az önkéntes teljesítés lehetőségét még a jogi eszközök alkalmazására vonatkozó döntés meghozatala előtt.

5.1.5. Fokozatosság

A Társaság a követeléskezelés során az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket – megbízási szerződés alapján kezelt követelések esetén összhangban a megbízási szerződésben foglaltakkal, illetve a megbízó utasításaival – az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az Adós együttműködőkészségét. Az Adós hozzájárulása és együttműködése esetén az Adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az Adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az Adós a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana. A fokozatosság elvének korlátja, ha az Adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a tartozás gyors növekedése valószínűsíthető. Ebben az esetben a Társaság erre tekintettel hozza meg döntését az Adóssal szemben megindítható jogi eljárásokra vonatkozóan. Engedményezett követelések esetében amennyiben a követeléskezelési folyamat eredménytelen, azaz a Társaság nem tud megállapodást kötni az Adóssal a tartozás rendezésére, az Adós sorozatosan nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat vagy a Társaság az Adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Társaság - üzleti döntés alapján - jogi eljárásban érvényesítheti az Adóssal szemben fennálló követelését. Megbízás alapján kezelt követelések esetében amennyiben a megbízási szerződésben erről felek megállapodtak, a Társaság jogi eljárás kezdeményezését indítványozza a Megbízó felé, ha a megbízási szerződésnek megfelelő követeléskezelési folyamat eredménytelen. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy az Adóssal nem tud kapcsolatot létesíteni.

5.1.6. Adós teljesítésének elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az Adós együttműködésének mértékét is – elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást kezdeményez, avagy jogi eljárás megindítására tesz javaslatot a Megbízónak a megbízási szerződés ilyen tárgyú rendelkezése esetén.

5.2. Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás az Adóssal, az Adós tájékoztatása

5.2.1. Adós tájékoztatása

5.2.1.1. A Társaság a követeléskezelés során – amennyiben az ehhez szükséges, Adós elérhetőségére vonatkozó információ rendelkezésére áll – a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, Adós kérelmére minden esetben írásban tájékoztatja az Adóst a követelés aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke), a lehetséges áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről, valamint a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről. Továbbá a Társaság felhívja az Adós figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére, továbbá arra, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság az Adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit Megbízás alapján kezelt követelések esetén, a Társaság a jelen pontban foglaltakat a megbízási szerződés rendelkezéseinek, illetve a Megbízó utasításainak megfelelően teljesíti.

5.2.1.2. A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos felszólítás során – megbízás alapján kezelt követelések esetén összhangban a megbízó utasításaival is – közérthetően fogalmaz, egyszerű nyelvezetet használ, ahol lehetséges kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseivel összhangban – eljárása során az ésszerűen tájékozott Adós magatartását veszi alapul.

5.2.1.3. A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az Adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az Adóst megtéve, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az Adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

5.2.1.4. Az áthidaló megoldásokról való tájékoztatás során – megbízás alapján kezelt követelések esetén összhangban a Megbízó utasításaival is – a Társaság fokozottan ügyel arra, hogy az Adósok tájékozott döntést tudjanak hozni, és képesek legyenek felmérni, hogy a rendelkezésükre álló lehetőségek, konstrukciók, és az azokból származó kötelezettségek megfelelnek-e pénzügyi teherviselő képességüknek.

5.2.1.5. Amennyiben az Adós a követelés részletekben történő fizetésére vállal kötelezettséget és a részletfizetéssel késedelembe esik, a Társaság felhívja az Adóst az általa vállalt kötelezettség teljesítésére, és egyidejűleg tájékoztatja a késedelem, illetve nemfizetés következményeiről.

5.2.2. Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

5.2.2.1. Az Adóssal való kapcsolatlétesítés formái: - SMS - telefonos megkeresés - elektronikus levél - postai levél - személyes felkeresés

5.2.2.2. Engedményezett követelések esetén – amennyiben a Társaság és az engedményező között létrejött engedményezési szerződés eltérően nem rendelkezik –, az engedményezett követelések adatainak átadását követő legkésőbb 30 napon belül a Társaság a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően írásban értesíti az Adóst arról, hogy a követelés engedményezésre került a Társaságra. Az értesítés során a Társaság beazonosítja a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját.

5.2.2.3. Megbízás alapján kezelt követelések esetén – amennyiben a Társaság és a Megbízó között létrejött megbízási szerződés eltérően nem rendelkezik –, a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés alapján átadott követelések adatainak átadását követő legkésőbb 15 napon belül a Társaság írásban értesíti az Adóst arról, hogy a követelés behajtására megbízási szerződés alapján megbízója számára jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját. Amennyiben a megbízási szerződés így rendelkezik, a Társaság azzal hívja fel az Adóst a teljesítésre, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételét követően panasszal élhet a Társaságnál, egyúttal felhívja figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat. Amennyiben, ilyen esetben az Adós panasszal él, amelyben az általa csatolt megfelelő dokumentumok alapján vitatja a követelést, a panasz megválaszolásáig – a Megbízó és a Társaság között fennálló megbízási szerződés rendelkezéseitől függően – a Társaság nem végez az Adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet. A panaszt a Társaság – a Megbízó és a Társaság között fennálló megbízási szerződés rendelkezéseitől függően – a Megbízónak továbbítja, és a Megbízó visszajelzését követően a megbízó utasításainak megfelelően jár el.

5.2.2.4. A Társaság az Adósnak írásbeli fizetési felszólítást küld, továbbá tájékoztatja az adóst a lehetséges jogi következményekről, segítve ezzel a kapcsolatlétesítést, a kommunikáció átláthatóságát, továbbá a tartozás önkéntes teljesítését. A tájékoztatás alapján az Adósnak lehetősége van megadni új kapcsolat felvételi adatait, jelezheti fizetési, teljesítési szándékát – megjelölve azt is, hogy egy összegben vagy részletekben kíván fizetni – továbbá megadhatja azon adatait, amelyek alapján a Társaság – megbízás alapján kezelt követelések esetén a megbízási szerződésben foglalt kereteken belül – az áthidaló megoldások, részletfizetés alkalmazásáról dönthet. A Társaság a fizetési felszólítás tartalmát rendszeresen felülvizsgálja, szükség esetén – megbízás alapján kezelt követelések esetében a Megbízó utasítására is – módosítja.

5.2.2.5. A Társaság figyelemmel van arra, hogy telefonos ügyintézői, illetve személyes felkeresői munkaszüneti nap kivételével reggel 10:00 és délután 18:00 óra között kezdeményezzen kapcsolatfelvételt az Adóssal. Abban az esetben, ha azt az Adós kifejezetten kéri, e rendelkezéstől a Társaság eltérhet. Az Adós ilyen kérését az adott ügyintéző köteles megfelelően dokumentálni (hangfelvétellel és írásban a követeléskezelési nyilvántartásban). Az Adós méltányolható kérését a kapcsolatfelvétel helyére és/vagy idejére, továbbá a kapcsolat felvételre kifejezetten megadott telefonszámra vonatkozóan a Társaság figyelembe veszi, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet; az ilyen kérést az ügyintéző köteles a követeléskezelési nyilvántartásban rögzíteni.

5.2.2.6. A Társaság székhelyén munkanapokon hétfő-pénteken 10:00 és 16:00 között személyes ügyfélszolgálatot tart fenn. A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt munkavállaló álljon rendelkezésre az Adóssal való

kapcsolattartás céljából, és e munkavállalók a jelen Szabályzatban leírtaknak megfelelően tájékoztatják az Adósokat.

5.2.2.7. A Társaság gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az Adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől. Az ügyintézők az Adóst tényszerűen tájékoztatják a követelés megfizetésével, teljesítésével kapcsolatos lehetőségekről, jogosultságairól és kötelezettségeiről, illetve a várható következményekről, ennek során fokozottan ügyelnek arra, hogy ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást. Az ügyintézők minden olyan információt kötelesek megadni az Adósnak, amely a teljesítést elősegíti.

5.2.2.8. A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az Adósban.

5.2.2.9. A Társaság a telefonbeszélgetéseket rögzíti, amely során ügyintézői az Adóssal történő kapcsolatlétesítéskor minden alkalommal azonosítják magukat, Adós/eljárásra jogosult megfelelő azonosítását követően, a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az Engedményezőt avagy a Megbízót, a követelést, továbbá röviden tájékoztatják az Adóst/eljárásra jogosultat arról, milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság ügyintézője a megfelelően azonosított Adós/eljárásra jogosultnak – kérés esetén – átadja az írásos megbízását/meghatalmazását, amely tartalmazza a Társaság és – megbízás alapján kezelt követelés esetén – a Megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

5.2.2.10. Az Adósoknak a tartozás rendezésére vonatkozóan banki átutalás áll rendelkezésre, az ezzel kapcsolatos információk részére átadásra kerülnek.

5.2.2.11. A Személyes Ügyfélszolgálaton az ügyintézés nyelve a magyar, kivéve, ha a Társaság Ügyintézője és az Ügyfél eltérő nyelven állapodtak meg. Személyes ügyintézés során kizárólag magyar nyelven biztosítja Társaságunk az Ügyfél által kért dokumentumokat/igazolásokat.

5.2.3. Banktitok és személyes adatok védelme

5.2.3.1. A Társaság védi az Adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat felvételi, kapcsolattartási és kommunikációs formákat, és fokozottan ügyel arra, hogy illetéktelen harmadik személyek még a követeléskezelés tényéről se kaphassanak információt. Ennek megfelelően a Társaság ügyintézője – mind telefonon, mind személyesen – kizárólag a megfelelően, legalább három személyes adattal beazonosított Adósnak, az Adós által megfelelően meghatalmazott harmadik személynek, illetve egyéb eljárásra jogosultnak (pl.: gondnok) ad át információt a követelésről, illetve a követeléskezelésről.

5.2.3.2. Tekintettel arra, hogy a Társaság nagyszámú banktitkot tartalmazó követelést kezel, kizárólag a Hpt. 161.§ (1) bekezdésében meghatározott esetekben ad tájékoztatást az Adóson

kívül, eljárni kívánó más személynek, ennek megfelelően kizárólag a Hpt. 161. § (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott formai és tartalmi kellékekkel rendelkező meghatalmazást fogad el.

5.2.3.3. Amennyiben az Adós elektronikus levélben veszi fel a kapcsolatot a Társasággal és az Adós e-mail címe, mint elérhetőségi adat nem Engedményező/Megbízó által került átadásra, úgy az Adósnak a követelésről, követeléskezelésről kizárólag akkor adható tájékoztatás, ha legalább három személyes adatával azonosítja magát. Harmadik személynek adatokat elektronikus levélben kizárólag előzetesen benyújtott, megfelelő meghatalmazás birtokában ad át a Társaság.

5.2.3.4. Személyes ügyintézés alkalmával a Társaság ügyintézője személyazonosító okmány megtekintésével, illetve amennyiben az Adós avagy a meghatalmazott személy a személyazonosító okmányát nem adja át, úgy a személyes adatok egyeztetésével azonosítja be az Adóst vagy a megfelelően meghatalmazott személyt.

5.2.3.5. A Társaság fokozottan ügyel arra, hogy az Adóssal történő személyes kapcsolatfelvétel alkalmával az Adóst felkereső ügyintéző más, megfelelő meghatalmazással nem rendelkező személynek (családtag, szomszéd stb.) semmilyen információt ne adjon át az Adóssal szemben fennálló követelésről, illetve a követeléskezelésről.

5.2.3.6. A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelési eljárás során az ügyintézői tudomására jutott bank- és üzleti titkot, illetve személyes adatot ügyintézői megőrizték, azokat illetéktelen harmadik személynek ne adják át.

5.2.3.7. A Társaság a tudomására jutott adatokat az Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározottak szerint tartja nyilván és őrzi meg.

5.2.4. A követelések és az Adósok adatainak nyilvántartása

5.2.4.1. A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet, amelyhez kizárólag az arra jogosult ügyintézők férhetnek hozzá. A nyilvántartásban különösen, de nem kizárólagosan a következők kerülnek rögzítésre: - az Adós személyes és elérhetőségi adatai (Engedményező avagy Megbízó által átadott, az Adós által megadott, Társaság által más forrásból szerzett); - az Adóssal szembeni követelések, azok összegszerűsége, összetétele; - az Adóssal szembeni követelésérvényesítési lépések; - az Adóssal történő kapcsolatfelvételek időpontja, módja, eredménye (ideértve az Adós kérése a kapcsolatfelvétel időpontjára, módjára vonatkozóan); - Adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések; - rögzített telefonbeszélgetések (korlátozott hozzáféréssel); - az Adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek; - továbbá az Adós írásos nyilatkozatai.

5.2.4.2. Az Adós teherviselő képességének megállapításához szükséges, Adóstól bekérendő adatok tekintetében a Társaság megbízás alapján kezelt követelések esetén a megbízási szerződés rendelkezéseit, illetve a Megbízó utasításait tekinti irányadónak. Amennyiben Adós tartozásának részbeni elengedését, mérséklését kérelmezi, úgy a Társaság az Adós méltányossági kérelmében előadott indokok alapján mérlegeli az engedmény lehetőségét. Amennyiben vonatkozó jogszabály azt kifejezetten előírja, úgy a Társaság az Adós nyilatkozata és/vagy teherviselő képességének igazolására szolgáló okirat, dokumentum beszerzését is kérheti az Adóstól. A méltányossági kérelmben előadott adatok kizárólag akkor kerülnek a Társaság nyilvántartó rendszerébe rögzítésre, ha ahhoz az Adós hozzájárul.

5.2.4.3. A nyilvántartásban minden abban rögzített adat annak törléséig visszakereshető.

5.2.5. Adós teljesítésének elszámolása

5.2.5.1. A Társaság pénzügyi intézmények által engedményezett ügyek esetén, a tartozás rendezését követően igazolást ad a követelés kiegyenlítéséről az Adós részére. Tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni, amennyiben a Társaság kedvezményt biztosított az Adósnak, úgy a kedvezménnyel csökkentett tartozás összegének teljes kiegyenlítése értendő a tartozás rendezése alatt.

5.2.5.2. Amennyiben engedményezett ügyek esetében, az Adóst a tartozás kiegyenlítését és a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, úgy azt a Társaság, a Társaságra engedményezett, kétséget kizáróan megállapíthatóan az Adóssal szemben fennálló más követelésébe – a jogszabályi rendelkezések betartásával – számolja el. Abban az esetben, ha az Adósnak nincsen a Társaságnál nyilvántartott, engedményezés útján megszerzett más tartozása, úgy a Társaság általános eljárása az, hogy a Társaság a – készpénzfeladás postai költségével ill. kapcsolódó banki költséggel csökkentett – maradványösszeg postai úton, Adós részére történő kifizetése iránt, a maradványösszeg keletkezését követő 15 (tizenöt) napon belül intézkedik. Amennyiben a maradványösszeg a mindenkor postai díjszabásban ill. banki költségre vonatkozó hirdetményben meghatározott feladási költségeket nem haladja meg, úgy a maradványösszeg az Adós részére nem kerül kifizetésre. A maradványösszeg banki átutalás útján történő visszafizetése iránt a Társaság kizárólag az Adós kifejezett kérése esetén intézkedik.

5.2.5.3. Megbízás alapján kezelt ügyekben keletkezett túlfizetés – amennyiben a megbízóval kötött megbízási szerződés eltérően nem rendelkezik – a Megbízónak kerül továbbutalásra az adott hónapban teljesített befizetés hónapjának pénzügyi zárását követő 15 (tizenöt) napon belül.

5.3. A követeléskezelés szakmaisága

5.3.1. Az ügyintézők kiválasztása, képzése

A Társaság az ügyintézők alkalmazásakor az ügyintézők erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez messzemenően szem előtt tartja. Az ügyintézőktől a Társaság megköveteli a munkakör betöltéséhez / megbízás teljesítéséhez szükséges szakmai képzettség (ideértve a Hpt. és az MNB által elvárt képzések elvégzését is) meglétét. A Társaság biztosítja, hogy az ügyintézők a jogszabályi és jó gyakorlatot elősegítő elvárásokat megismerjék, és azokat megtartsák, a magas szintű etikai követelményeknek megfeleljenek.

5.4. Megbízottak eljárása

A Társaság üzleti döntése, illetve a Társaság és a Társaságot követeléskezelési tevékenységgel megbízó gazdasági társaságok között fennálló szerződés rendelkezései alapján, mind engedményezett, mind megbízás alapján kezelt követelések érvényesítése érdekében a Társaság, a Társasággal megbízási jogviszonyban álló megbízottak (a továbbiakban: Megbízottak) közreműködését veheti igénybe. A Megbízottak eljárásuk során a vonatkozó jogszabályok maradéktalan betartásával, illetve pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések esetén a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. számú MNB ajánlás figyelembevételével járnak el, így különösen: - a Társaság ellenőrzi, hogy a megbízott követeléskezelő rendelkezik-e a szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi

feltételekkel. Az egyes megbízási szerződésekben részletesen rögzítésre kerül a Társaság ellenőrzési joga azzal, hogy aMegbízottakat a Társaság rendszeresen, legalább évente ellenőrzi.