

**APS Recovery Hungary Kft. és Momentum
Credit Zrt. közös**

Követeléskezelési Szabályzata

módosításokkal egységes szerkezetbe foglaltn

**Hatályba lépés napja: 2025. március 26.
Verzió: v1.7.**

Tartalomjegyzék

1. Törvényi és szabályozási háttér	4
1.1 Háttér.....	4
1.2 A szabályzatban használt fogalmak definiálása	4
2. Általános és bevezető rendelkezések	6
2.1 A szabályzat alanyi hatálya	6
2.1 A szabályzat tárgyi hatálya.....	6
2.2 A szabályzat időbeli hatálya.....	6
2.3 A szabályzat célja.....	6
3. A szabályozás alapelvei	6
3.1 Tisztességes és együttműködő magatartás	6
3.2 Szakmai gondosság	7
3.3 Szükséges információ szolgáltatása	7
3.4 Az Ügyfél teherviselő képességének figyelembevétele.....	8
3.5 Követelés elengedése	8
3.6 Fokozatosság	9
3.7 Az Ügyfél teljesítésének elsődlegessége	9
3.8 Szabályozottság.....	9
4. Kapcsolattartás az Ügyféllel	9
4.1 Ügyfél tájékoztatása	9
4.2 Írásbeli tájékoztatás	10
4.3 A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás.....	10
4.4 Rendszeres tájékoztatás	11
4.5 A tartozás rendezését követő tájékoztatás	11
4.6 A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás	12
4.7 Az adós kérésére történő tájékoztatás.....	12
4.8 Ügyféllel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás	12
4.9 A követeléskezelési tevékenység nyilvántartása	14
4.10 Ügyfél adatainak nyilvántartása	14
4.11 Ügyfél teljesítésének elszámolása	14
4.12 Beérkező és kimenő postai és elektronikus küldemények kezelése	14
5. A követeléskezelés során, a Takarnet rendszerből való tulajdoni lapok lekérdezésének eljárás rendje	14
6. A követeléskezelési folyamat (Behajtási ügyrend)	15
6.1 A Társaság által kezelt követelések átvétele, rendszerekbe való betöltése.....	15
6.2 Ügyletek feldolgozása	15
6.2.1 Egyösszegű befizetés	16
6.2.2 Fedezeti ingatlan értékesítése	17
6.2.3 Tartozás havi részletekben való megfizetése (egyedi döntés alapján)	18
6.2.4 Végrehajtási eljárás kezdeményezése	20
6.2.5 Családi Csődvédelmi Szolgálat eljárás rendje	21

6.3	Előterjesztések készítése és megküldése a Társaság vezetőségének részére.....	24
6.4	Követelésértékesítés (engedményezés)	25
6.4.1	Tényleges Tulajdonosi Nyilvántartás	27
6.5	Árverési hirdetések feldolgozása során követendő eljárásrend.....	28
6.5.1	Az Árverési hirdetményeket a követeléskezelési munkatárnak ellenőriznie kell abból a szempontból, hogy az ingatlan önállóan hasznosítható-e, tehát:	28
6.5.2	Ha önállóan hasznosítható az ingatlan és ha az alábbiak közül bármelyik teljesül akkor hirdetés rögzítését követő 5 munkanapon belül a követeléskezelési munkatárnak REO véleményt kell kérni az árverés kezdő időpontjának megjelölésével:	28
6.6	Követelés leírása – „Write off”	29
6.7	Elhunyt ügyletszereplőkkel kapcsolatos eljárásrend	29
6.8	Ügyfelek Telefonos megkeresése	30
6.9	Ügyfelek személyes megkeresése „Field visit”	30
6.10	Követeléskezeléssel kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó szabályok	30
6.11	A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése	30
6.12	Megbízottak eljárása.....	30

1 Törvényi és szabályozási háttér

1.1 Háttér

Az **APS Recovery Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság** (cégjegyzékszám: 01-09-290573; adószám: 25813476-4-41; székhely: 1138 Budapest, Váci út 140.) és a **Momentum Credit Zrt.** (Cg. 01-10-048916; adószám: 25713761-4-41; székhely: 1138 Budapest, Váci út 140., a továbbiakban együttesen: **Társaság**) a jelen Követeléskezelési Szabályzatát az alábbi irányadó jogforrások figyelembevételével készítette el.

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII törvény (Hpt.)
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- A zálogjog bírósági végrehajtáson kívüli érvényesítésének és a kielégítési jog gyakorlása felfüggesztésének és korlátozásának részletes eljárási szabályairól szóló 66/2014. (III. 13.) Korm. rendelet
- a nem teljesítő kitettségre és az átstrukturált követelésre vonatkozó prudenciális követelményekről szóló 39/2016. (X. 11.) MNB rendelet
- A Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III.11.) számú ajánlása a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról,
- A Momentum Credit Zrt. Üzletszabályzata,
- A Társaság Panaszkezelési Szabályzata
- A Társaság adatvédelmi, adatbiztonsági szabályzata,
- Az APS Group Etikai Kódexe,
- Az APS Group Recovery Procedure kézikönyve,
- Az APS Recovery Hungary Kft. és a Momentum Credit Zrt. között létrejött Services Agreement;
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú rendelete az Általános Adatvédelmi Rendeletéről (GDPR),
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (a továbbiakban MNB ajánlás),
- A Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról.

Jelen szabályzat célja, hogy eligazítást nyújtson elsősorban a követeléskezelési tevékenység folyamatában, tartalmazza mindazokat a folyamatokat/lépéseket, utasításokat, szakmai és etikai normákat, a követeléskezelés szabályait, amelyeket egy adott ügy kezelése, illetve a követelés behajtása érdekében alkalmazni, betartani és érvényesíteni kell.

1.2 A szabályzatban használt fogalmak definiálása

Ajánlás: A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről, a Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról, valamint a Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III.11.) számon a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló ajánlása.

Athidaló megoldás: a fennálló tartozás rendezésének az egyösszegű befizetésen kívüli lehetőségei. Ezek lehetnek: fedezeti ingatlan értékesítése, a fedezeti ingatlanok a Társaság által közvetített vevő által történő átvétele, a tartozás havi részletekben való megfizetése (egyedi döntés alapján), amennyiben teljesülnek a jogszabályi feltételek, a Családi Csődvédelmi Szolgálat előtt kezdeményezett adósságrendezési eljárásban való részvétel, amennyiben teljesülnek a jogszabályi feltételek.

Behajtási Ügyrend: a követeléskezelési folyamat leírása.

Capone rendszer: a behajtási folyamatokat kereshető formában nyilvántartó elektronikus rendszer.

Családi Csődvédelmi Szolgálat: A természetes személyek adósságrendezéséről szóló 2015. évi CV. törvényben (a továbbiakban: Are. tv.) szabályozott adósságrendezési eljárásban meghatározott adósságrendezési eljárások céljainak elősegítésére létrehozott hatóság. Ezen cél pedig az adós és valamennyi hitelezőjének felelős együttműködése az adós fizetőképességének helyreállítása érdekében, adósságtörlesztési terv összeállítása útján.

Együttműködő Ügyfél: A Társaság együttműködő Ügyfélnek tekinti azon Ügyfelét, aki az áthidaló megoldásokhoz, részletfizetéshez kért adatokat, nyilatkozatokat és okiratokat a megjelölt határidőre és pontosan megadja.

Ellenajánlat: Amennyiben az Ügyfél által előterjesztett kérelmet a Társaság más feltételekkel vagy összegben, de hajlandó elfogadni, egy „Ellenajánlat” tárgyú levélben tájékoztatja az Ügyfelet, hogy milyen feltételek teljesülése esetén fogadja el a kérelmét.

Engedményezési értesítő és teljesítési utasítás: A Társaság által kezelt követelések esetében az engedményezés következtében bekövetkező jogosultváltozás tényéről, időpontjáról, joghatásáról, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:197 § és 6:198 §-ában foglalt tartalmi kellekkel rendelkező „engedményezési értesítő és teljesítési utasítás” elnevezésű dokumentum.

Feltételes törölő nyilatkozat: A fedezeti ingatlan értékesítéséhez a Társaság által kiállított nyilatkozat, amely tartalmazza a fedezeti ingatlant terhelő zálogjog(ok), valamint az esetleges végrehajtási jog(ok) törlésének feltételeit is.

Field-visit: A követeléskezelési folyamat során a Társaság Követeléskezelő munkatársa, vagy a Társaság által megbízott harmadik személy a Társaság Portfóliójába tartozó fedezeti ingatlanokat személyesen felkeresi környezettanulmány készítése céljából.

Illetékes bíróság: A Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban Pp.) 25- 32. § által meghatározott bíróság.

KHR: Központi Hitelinformációs Rendszer, a bankok, hitelintézetek által működtetett hitelinformációs adatbázis, melynek segítségével megosztják egymás között ügyfeleik hiteladatait. A céljuk ezzel az, hogy információval lássák el egymást a hitelbírálat során. Működtetésére a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény kötelezi a hitelintézeteket, pénzügyi intézményeket.

KHR-t kezelő munkatárs: A Központi Hitelinformációs rendszerben az Ügyfél hiteladatait kezelő kijelölt munkavállaló.

Követelés elengedés: Abban az esetben, ha egy adott ügylet esetében megvalósult a Társaság vezetősége által jóvágyott összeg befizetése és ez az összeg nem fedezte a teljes fennálló tartozást, úgy a befizetett összeg számlán való jóváírást követően a fennmaradó tartozás leírása.

Követeléskezelési tevékenység: A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül az üzletszerűen nyújtott, saját, vagy harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett bármely tevékenység függetlenül annak jellegétől.

Követeléskezelő munkatárs: Tevékenységét a jelen Szabályzat keretei között végző munkavállaló.

Portfólió: A Társaság által kezelt követelések nyilvántartott összessége.

Ügyfél: Minden olyan kötelezett személy, akivel szemben a Társaságnak pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelése áll fenn.

Ügyletszereplők: a Társaság által kezelt portfóliókban foglalt kölcsönügyletekkel érintett személyek, ideértve a főkötelezett adóst, egyetemleges adóstársat, valamint a zálogkötelezettet és a kezest, illetve az imént felsoroltak örökösét vagy jogutódját.

2 Általános és bevezető rendelkezések

2.1 A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá a Társasággal megbízási vagy bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik/amelyek a Társaság Ügyfelekkel szemben nyilvántartott követelését kezelik.

2.1 A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya a követeléskezelési tevékenységre terjed ki. A szabályzat leírja a teljes behajtási folyamat egymásra épülő lépéseit.

2.2 A szabályzat időbeli hatálya

A szabályzat a Társaság ügyvezetője általi jóváhagyást követő kihirdetésével lép hatályba, és visszavonásának kihirdetéséig marad hatályban.

2.3 A szabályzat célja

A Társaság a követeléskezelési tevékenység során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján – figyelemmel e szabályzatban foglaltakra – végzi tevékenységét.

3 A szabályozás alapelvei

3.1 Tisztességes és együttműködő magatartás

A Társaság a követeléskezelési tevékenység során a jóhiszeműség és tisztesség követelményeivel összhangban folytatja tevékenységét, és ugyanezt várja el az Ügyfelektől is.

A Társaság a követeléskezelési tevékenység során kifejezetten tartózkodik minden fizikai és pszichikai nyomásgyakorlástól, és ugyanezt a magatartást várja el az Ügyfelektől is.

A Társaság a követeléskezelési tevékenység során az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy Ügyfelei a jogi és végrehajtási eljárást megelőzően megfizethessék tartozásukat, ugyanakkor tárgyilagosan tájékoztatja őket, hogy amennyiben az önkéntes teljesítés elmarad, akkor a követelés behajtása érdekében a Társaság jogi (fizetési meghagyásos és peres) eljárást kezdeményezhet, továbbá követelését a végrehajtási eljárás szabályai szerint érvényesítheti.

A Társaság biztosítja, hogy az általa az Ügyfeleknek átadott információk ne keltsenek hamis vagy megtévesztő benyomást az Ügyfél és a Társaság ténylegesen rendelkezésre álló, a követeléskezeléshez kapcsolódó lehetőségeiről, jogosultságairól és kötelezettségeiről.

A Társaság az együttműködő Ügyfelek részére a tartozás rendezésének érdekében különböző, a jelen szabályzat 6.2. pontjában részletezett lehetőségeket biztosít az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében.

A Társaság az Ügyfelekkel folytatott kommunikációja, illetve az Ügyfeleknek szánt tájékoztató és felszólító levelek elkészítése során törekszik kerülni a nehezen érthető vagy félreérthető, nem részletes tájékoztatást.

A Társaság az Ügyfeleknek szánt tájékoztató és felszólító levelek megszerkesztésekor a könnyű olvashatóságot biztosító, de legalább 10-es betűméretet alkalmazza.

Amennyiben a Társaság az Ügyfelek tájékoztatása során jogszabályi rendelkezésre hivatkozik, akkor az adott jogszabályhelyet pontosan megjelöli, továbbá egyszerű, közérthető tájékoztatást ad annak tartalmáról és az adott esetre történő alkalmazásának indokáról.

A Társaság mindenekelőtt törekszik arra, hogy világos és egyértelmű módon, közérthetően és az együttműködés szándékával kommunikáljon Ügyfeleivel. A Társaság a kommunikáció során – ahol lehetséges – igyekszik kerülni a jogi, pénzügyi szakkifejezéseket.

3.2 Szakmai gondosság

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a követeléskezelő munkatársak, továbbá a Társaság nevében eljáró megbízottak ismerjék az irányadó jogszabályokat, valamint felügyeleti előírásokat és rendelkezzenek mindazokkal a szakmai ismeretekkel, amelyek szükségesek és alkalmasak az Ügyfelek pontos tájékoztatására, az Ügyfelekkel történő megfelelő kapcsolattartásra és a követelések behajtása érdekében a megfelelő (jogi, vagy egyéb) lépések megtételére vagy kezdeményezésére.

A fent leírtak teljesülése érdekében a Társaság az eljáró ügyintézőt megfelelő – előzetes felkészítő és rendszeres szinten tartó – oktatásban részesíti. A Társaság rendszeres képzésekkel biztosítja, hogy az ügyintézők a jogszabályi és hatósági elvárásokat megismerjék, és azokat megtartsák.

Az ügyintézők kiválasztása, képzése

A Társaság az ügyintézők alkalmazásakor, velük való szerződéskötéskor megtekintés céljából erkölcsi bizonyítványt kér be, illetve az ügyintézők erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez messzemenően szem előtt tartja. Az ügyintézőktől a Társaság megköveteli a munkakör betöltéséhez / megbízás teljesítéséhez szükséges legalább középfokú szakmai képzettség (ideértve a Hpt. által elvárt képzések elvégzését is), valamint releváns szakmai tapasztalat meglétét.

A Társaság és a nevében eljáró személyek az ügyféllel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

3.3 Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az Ügyfél számára, amely az Ügyfél együttműködő magatartásának elősegítéséhez, tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére. A Társaság az MNB ajánlás szerinti írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

3.4 Az Ügyfél teherviselő képességének figyelembevétele

A Társaság a követeléskezelés során, a rendelkezésére álló jogi és jogi eljárásokon kívüli behajtási eszközök alkalmazásakor, amennyiben az Adós önkéntesen adatokat szolgáltat a Társaság részére, figyelembe veszi az Adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során a Társaság az Adós együttműködésével, illetve hozzájárulása esetén felméri és értékeli az Adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, az azt befolyásoló rendszeres és rendkívüli körülményeket, továbbá az önkéntes teljesítés lehetőségét még a jogi eszközök alkalmazására vonatkozó döntés meghozatala előtt. Továbbá a Társaság olyan kölcsönös megállapodás megkötésére törekszik, amelyen keresztül elkerülhető az Ügyfeleket terhelő további jelentős költségekkel járó jogi eljárások megindítása.

Adós jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérése során Társaság Adós által önként megadott adatok alapján vizsgálja adós rendszeres havi jövedelmét, kiadásait, a fedezeti ingatlan forgalmi értékét, az ingatlan értékesítésére vonatkozó hajlandóságot, egyéb olyan ingó, illetve ingatlan vagyon meglétét, amely értékesítése következtében adós lakhatását biztosító ingatlan megtartása lehetséges. Társaság az adós által megadott információkat, adatokat azok fokozottan szenzitív jellegére tekintettel az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE (GDPR), illetőleg az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit figyelembe véve nem rögzíti, nem tárolja, azokat kizárólag egy esetleges teljesítési megállapodás teljesíthetősége szempontjából vizsgálja. Mindezeket figyelembe véve Társaság az adós részéről esetlegesen rendelkezésre bocsátott, vagyoni és jövedelmi viszonyait igazoló dokumentumokat adós részére visszaküldi, azokat nem tárolja.

A Társaság az Adós által önkéntesen szolgáltatott adatok esetén a követeléskezelési eszközök alkalmazására vonatkozó döntés meghozatala érdekében ezen információk figyelembevételével terjeszti elő az adósi ajánlatot döntéshozatalra, az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok maradéktalan betartása mellett.

3.5 Követelés elengedése

A Társaság főszabályként nem alkalmazza az Ügyféllel szemben fennálló követelés elengedését.

A Társaság ugyanakkor az Ügyfél teherviselő képességéhez képest kialakított egyedi behajtási stratégiának megfelelően – a saját üzleti helyzete függvényében – az Ügyfél fizetési kötelezettségei teljesítésének megkönnyítése céljából az Ügyféllel szemben fennálló követelését részben elengedheti.

Az Ügyfelekkel szembeni követelések egy részének elengedésére a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXII. törvény (továbbiakban: Szja törvény) 7.§ (1) bekezdés p) pontja valamint a Hpt. 3. § (1) bekezdés l) pontja alapján adó és illetékmentesen van lehetőség, tekintettel arra, hogy a Társaság, mint a pénzügyi szolgáltatás végzésére jogosult pénzügyi intézmény által elengedett összeg a megvásárolt követelésből származik, és ezt az elengedett összeget az ügyfelek jövedelem kiszámításánál nem kell figyelembe venni tekintettel arra, hogy az ügyfélnek a követelés elengedésből nem származik jövedelme.

Ennek érdekében a Társaság eseti vagy kampányszerű írásos ajánlattal is megkeresheti az Ügyfeleket, amelyben felajánlhatja részükre, hogy a követelés meghatározott részének megfizetése esetén az ezen felüli követelést elengedi. Az egyenlő elbánás elvének szem előtt tartásával a Társaság ügyfél- és fedezeti kategóriánként (pl. fedezetlen és fedezetes követelések, meghatározott területeken fekvő, meghatározott típusú fedezetek stb.) az egyes Ügyfeleknek eltérő ajánlatokat tehet.

A teljesítendő törlesztés és az elengedésre kerülő összeg mértékét a mindenkori ajánlat tartalmazza az alábbi kikötésekkel:

- a Társaság semmilyen körülmények között nem tekinti úgy, hogy az Ügyfél megkeresése a Ptk. szerinti ajánlati kötöttségét eredményezi;

- a Társaság törekszik az egyenlő elbánás elvének szem előtt tartására, ugyanakkor az ügyfél- és fedezeti kategóriánként az egyes Ügyfeleknek eltérő ajánlatokat tehet;
- a Társaság fenntartja a jogot, hogy a követelés részbeni elengedésére a megállapodást csak együttműködő Ügyféllel kösse meg.

3.6 Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az Ügyfél teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. Amennyiben az Ügyfél a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az Ügyfél számára, továbbá elősegíti az Ügyfél teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana. A Társaság a fokozatosság elvének megfelelően jár el az Ügyfelek tájékoztatása során is.

3.7 Az Ügyfél teljesítésének elsődlegessége

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

3.8 Szabályozottság

A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen szabályzat tartalmazza. A Társaság a tartozás behajtására és az Ügyféllel történő kapcsolattartásra, az Ügyfél részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az Ügyfél teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira vonatkozó belső eljárásrendet alakított ki, melyet szintén jelen szabályzat tartalmaz.

4 Kapcsolattartás az Ügyféllel

4.1 Ügyfél tájékoztatása

A Társaság az Ügyfél kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az Ügyfél tartozásának összegéről és összetételéről.

A Társaság az Ügyfél kérésére félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, költségeiről, a követelés aktuális összegéről, valamint a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz. Ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és - ahol lehetséges - kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el.

A Társaság – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseivel összhangban – eljárása során az olyan Ügyfél magatartását veszi alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A Társaság a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatja az Ügyfelet.

A Társaság az Ügyfél kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

A Társaság az Ügyfél erre irányuló kérése esetén valamennyi tájékoztató levelet elektronikus úton is megküld az Ügyfél részére.

A Társaság a tájékoztatásokat és fizetési felszólításokat összevontan, egy levélben küldi meg az Ügyfél részére.

A Társaság tájékoztatja az Ügyfeleket a jelen szabályzat 6.2. pontjában részletezett tartozásrendezési lehetőségekről.

A Társaság honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi az alábbi információkat:

- a) teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét,
- b) elérhetőségét és ügyfélfogadási idejét,
- c) a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást,
- d) annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat, költséget számít fel,
- e) az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást
- f) az ügyfelek számára nyújtandó tájékoztatásokra vonatkozó információkat,
- g) a Társaság által alkalmazott formanyomtatványokat.

4.2 Írásbeli tájékoztatás

A Társaság az Ügyfél részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján:

- a) a követelés átruházásáról szóló tájékoztatás,
- b) rendszeres tájékoztatás,
- c) a tartozás rendezését követő tájékoztatás,
- d) a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás,
- e) az Ügyfél kérésére történő tájékoztatás.

A Társaság az egyes, jogszabály által eltérő formához nem kötött jognyilatkozatait a nyilatkozat megtételére jogosultak szkennelt aláírásainak dokumentumon történő elhelyezésével is megteheti.

4.3 A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A Társaság az Ügyfelet az engedményezési értesítés és teljesítési utasítás (értesítő levél) megküldésével 15 napon belül írásban értesíti a követelés engedményezéséről.

Az értesítő levél tartalmazza az alábbiakat:

- a) a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
- b) a követelés jogosultjának nevét és címét,
- c) a követeléskezelő elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- d) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- e) az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
 - ea) tőketartozás,
 - eb) kamattartozás,
 - ec) késedelmi kamat,
 - ed) díjak, költségek,
- f) fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,
- g) általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
- h) a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértékét,

- i) a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
- j) teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
- k) tájékoztatást arról, hogy ha az adós a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- l) tájékoztatást arról, hogy az adós kérésére a követeléskezelő 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- m) legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban.

4.4 Rendszeres tájékoztatás

A mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén a Társaság évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az Ügyfél részére.

A rendszeres tájékoztató levél a 4.3. pont b)-d), f) és k) alpontjában foglalt, valamint a megadott értéknapon nyilvántartott tartozásra vonatkozó, a 14. pont e) alpontja szerinti adatokon túl az alábbiakat tartalmazza:

- a) legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- b) követeléstípusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,
- c) figyelemfelhívást a következőkre:
 - ca) amennyiben az adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
 - cb) a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
 - cc) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
 - cd) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn,
 - ce) kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére, cf) amennyiben az adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,
- d) mellékletként a vonatkozó hirdetményt és kondíciós listát vagy annak elérhetőségét,
- e) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a követeléskezelő a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.

4.5 A tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küldjön az adós részére. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a jelzálogtörlesztési engedélyt is igazolható módon megküldi a zálogkötelezett részére a fenti határidőn belül.

A tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás egy követeléstörténeti kimutatás, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- b) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a Társaság részéről az Ügyféllel szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

Amennyiben az Ügyfelet a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a Társaság az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról.

4.6 A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az Ügyfél kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az Ügyfelet a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

4.7 Az adós kérésére történő tájékoztatás

A Társaság a rendszeres tájékoztatáson túl az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról.

A Társaság az Ügyfél kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedélyezésről szóló értesítést, a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az Ügyfél elévülésre történő hivatkozása esetén.

4.8 Ügyféllel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A kapcsolattartás általános szabályai:

A Társaság az Ügyféllel történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól, és a kapcsolatfelvétel módját, helyét és idejét úgy választja meg, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást. 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.

A Társaság munkanapokon 08:00 és 20:00 óra között kezdeményezhet kapcsolatfelvételt az Ügyféllel. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az Ügyfél kifejezetten kéri. Az Ügyfél kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az Ügyfél méltányolható kérését a követeléskezelési munkatárs figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Társaság székhelyén munkanapokon hétfőn 08:00 és 20:00, kedd-csütörtök 09.00 és 17.00, pénteken 09.00 és 14.00 óra között ügyfélszolgálatot tart fenn, ahol lehetőséget ad az Ügyfelek részére a személyes egyeztetésre az erre kijelölt alkalmazott útján. A személyes egyeztetést megelőzően az Ügyfél köteles hitelt érdemlően azonosítani magát, ennek elmaradása esetén a Társaság megtagadja az egyeztetést.

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

A követeléskezelő az Ügyféllel történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítja magát és az Ügyfelet.

A követeléskezelési munkatárs részéről történő saját azonosítás minimális tartalma:

- a követeléskezelési munkatárs neve
- a Társaság neve
- tájékoztatás a kapcsolatfelvétel céljáról
- tájékoztatás a beszélgetés rögzítéséről
- tájékoztatás az adatkezelésről, a hívás rögzítéséről, nem panasz tárgyú telefonhívás esetén az Ügyfél jóváhagyásának kérése a telefonos beszélgetés rögzítéséről. Nem panasz tárgyú telefonhívás esetén amennyiben az Ügyfél ehhez nem járul hozzá, a beszélgetést meg kell szakítani.

A követeléskezelési munkatárs által elvégzett ügyfélazonosítás minimális tartalma:

- az Ügyfél neve
- az Ügyfél születési helye és ideje
- az Ügyfél anyja neve

Meghatalmazott ügyvéd esetében a beazonosítás tartalma (adott ügylethez csatolt ügyvédi meghatalmazás alapján):

- az eljáró ügyvédi iroda és ügyintéző ügyvéd vagy egyéni ügyvéd neve
- az eljáró ügyvédi iroda, egyéni ügyvéd címe
- az ügyvédi iroda/ügyvéd kamarai nyilvántartási száma

A követeléskezelési munkatárs az azonosítás minimális tartalmán kívül az alábbiakat is megkísérli leegyeztetni az Ügyféllel, azonban ennek sikertelensége a további egyeztetésnek nem akadálya:

- az Ügyfél aktuális lakcíme/tartózkodási helye
- az Ügyfél telefonszáma (esetleg e-mail címe), és az Ügyfél nyilatkozatása a megadott telefonszám/e-mail cím Társaság nyilvántartásába történő rögzíthetőségéről és adatkezelési hozzájárulásáról.

Field-visit esetén – amennyiben azt nem az Ügyfél kezdeményezi a Társaság ügyfélszolgálat céljára nyitva álló helyiségében – a követeléskezelési munkatárs, vagy a Társaság által ezen feladat elvégzésére megbízott harmadik személy átadja az Ügyfél részére írásos megbízását, amely tartalmazza a Társaság (megbízási szerződés alapján történő követeléskezelés esetén a megbízó) nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró követeléskezelési munkatárs nevét. Field-visit-re a Társaság Field Visit Szabályzata is alkalmazandó.

Az azonosítás körében a követeléskezelési munkatárs az Ügyfelet röviden tájékoztatja arról is, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot, illetve a követelés behajtása érdekében a Társaság milyen eljárási cselekményekre jogosult.

A Társaság védi az Ügyfél banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi formákat. A követeléskezelési tevékenység során kizárólag az Ügyfél közvetlen elérhetőségein vagy az Ügyfél által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségein keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

A Társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az Ügyfelekkel való kapcsolattartás céljából.

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

4.9 A követeléskezelési tevékenység nyilvántartása

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről, illetve annak egyes lépéseiről, az Ügyfelekkel szemben fennálló követelésekről és azok összegszerűségéről nyilvántartásokat vezet, és azokat a Capone rendszerben összesíti. A nyilvántartásoknak egyenként vagy összességükben alkalmasnak kell lenniük arra, hogy az Ügyfelekkel szembeni követeléseket, követelésérvényesítési lépéseket, az Ügyfél által teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát, valamint a kapcsolatfelvételeket visszakereshető módon dokumentálják.

A nyilvántartásban dokumentálni szükséges az Ügyfél és a Társaság közötti valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját. Az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, a rögzített telefonbeszélgetések, valamint az Ügyfél számára kiküldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az Ügyfél írásos nyilatkozatai a nyilvántartásban visszakereshetőek.

A nyilvántartás(ok)ban szereplő adatokat a Társaság – figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és az Ügyfelek felhatalmazását – a követeléskezelési tevékenységre vonatkozó adatkezelési tájékoztatóban meghatározott időtartamig őrzi.

4.10 Ügyfél adatainak nyilvántartása

A tudomására jutott adatokat a Társaság az adatkezelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztatóban meghatározottak szerint tartja nyilván és őrzi meg.

4.11 Ügyfél teljesítésének elszámolása

A Társaság a tartozás rendezését követően igazolást ad ki a tartozás rendezéséről a 6.2.1.I. valamint 6.2.1.II. pontokban leírtak alapján az Ügyfél részére. Tartozás rendezése alatt a teljes lejárt tartozás vagy a megállapodás szerinti összege hiánytalan kiegyenlítését kell érteni.

Amennyiben végrehajtási eljárás van folyamatban a határidőt a végrehajtási eljárásban felmerült költségek és jutalékok megfizetését követően kell számítani.

Amennyiben az Ügyfelet a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, azt a Társaság az Ügyfél részére 5 munkanapon belül visszafizeti.

4.12 Beérkező és kimenő postai és elektronikus küldemények kezelése

A Társasághoz beérkező küldemények kezelése, valamint a kimenő levelek, megkeresések kezelése során a Társaság iratkezelési szabályzatában foglaltak szerint szükséges eljárni.

5 A követeléskezelés során, a Takarnet rendszerből való tulajdoni lapok lekérdezésének eljárás rendje

A Portfolióban szereplő ügyletek kezelése során szükségessé válhat az ügyletkezeléshez kapcsolódó fedezeti ingatlanok vagy egyéb, a jogi eljárás során fellelt ingatlanok tulajdoni lapjának a Takarnet rendszerből való lekérdezése. A lekérdezés célja lehet:

- fedezet azonosítása, értékelése, ellenőrzése, kockázatértékelés, ügyfélminősítés
- ingatlan-nyilvántartási eljárásban, ingatlan-nyilvántartási bejegyzésre alkalmas okirat elkészítéséhez (pl.: önálló zálogjog, vagy jelzálogjog törlésére adott engedély)

Ilyen esetekben a követeléskezelő munkatársnak a S:\Tulajdoni lapok elérési útvonalon található „Tulajdoni lap lekérés” elnevezésű excel fájlban kell rögzítenie a lekérdezéshez szükséges alábbi adatokat:

- Sorszám
- Rögzítés dátuma
- Követeléskezelő munkatárs neve
- Client name
- Client ID
- Contract ID
- Ingatlan település
- Ingatlan hrsz
- Lekérés oka (rövid szöveges megjelenítés)

A lekérdezést végző munkatárs – Adminisztratív munkatárs – a kérés felmerülésekor a Takarnet rendszerből lekérdezi a táblázatban megjelölt ingatlan(ok) teljes tulajdoni lapját.

Sürgős esetben, amennyiben a követelést kezelő munkatársnak soron kívül van szüksége egy ingatlan tulajdoni lapjára, úgy a táblázatban való rögzítést követően emailben vagy személyesen az indokok pontos megjelölésével jelzi a lekérdezést végző munkatársnak, hogy soron kívül szüksége van a tulajdoni lapra.

A lekérdezést végző munkatárs a Takarnet rendszerből lekért tulajdoni lapokat az érintett ügyfélhez feltölti a Capone rendszerbe. A lementett fájl neve minden esetben az ingatlan elhelyezkedése szerinti település nevéből, illetve az ingatlan helyrajzi számából, valamint a lekérdezés dátumából – YYMMDD formátumban – kell állnia.

Lekérdezést követően a munkatársnak a „Tulajdoni lap lekérés” elnevezésű excel fájlban rögzítenie kell a nevét és a lekérdezés pontos dátumát.

6 A követeléskezelési folyamat (Behajtási ügyrend)

6.1 A Társaság által kezelt követelések átvétele, rendszerekbe való betöltése

A Momentum Credit Zrt. a követelések tulajdonjogának megszerzését követően átadja az APS Recovery Hungary Kft. részére a megvásárolt követelések teljes nyilvántartását elektronikus formában. Az APS Recovery Hungary Kft. az adatokat összesíti, és betölti a Capone rendszerbe.

6.2 Ügyletek feldolgozása

Az ügyletek követeléskezelési munkatársak részére való kiosztását követő 30 napon belül meg kell, hogy valósuljon az első telefonos kapcsolatfelvétel megkísérlése. A telefonos kommunikáció során a követeléskezelési munkatársaknak a jelen szabályzat 4.8. pontja szerint kell eljárniuk. A kapcsolatfelvétel során a követeléskezelési munkatárs tájékoztatja az ügyfelet az engedményezésről, az aktuális tartozásról, valamint a fennálló tartozás rendezésének a lehetőségeiről, melyek az alábbiak lehetnek:

1. egyösszegű befizetés
2. fedezeti ingatlan értékesítése
3. tartozás havi részletekben való megfizetése (egyedi döntés alapján)
4. Családi Csődvédelmi Szolgálat előtt kezdeményezett adósságrendezési eljárásban való részvétel amennyiben teljesülnek a jogszabályi feltételek
5. végrehajtási eljárás kezdeményezése

Az egyeztetés során törekedni kell az ügyfelekkel a legrövidebb, békés úton történő megállapodásra. Az ügyletek kezelése során a Társaság törekszik betartani a fokozatosság elvét, így elkerülve az ügyfelekkel szembeni jogi/végrehajtási eljárás kezdeményezését.

A tartozás rendezése érdekében előterjesztett ajánlatokat az ügyfeleknek minden esetben írásban postai, vagy elektronikus úton szükséges megküldeniük a Társasághoz, amely leveleket az asszisztens dátumbélyegzővel, valamint iktatószámmal lát el.

A követeléskezelési munkatársaknak az ügyfelekkel való egyeztetés tartalmáról minden esetben a Capone rendszerben feljegyzést kell rögzíteniük.

A megküldött ajánlatokról a követeléskezelési munkatársak előterjesztést készítenek a Társaság vezetősége részére, a 6.3 pontban megjelölt módon. A tartozásrendezési ajánlatokat a Társaság a felüyeleti elvárásoknak megfelelően a beérkezéstől számított 21 napon belül - a lehetőségekhez mérten - igyekszik megválaszolni.

6.2.1 Egyösszegű befizetés

Az ügyfelekkel szemben fennálló követelés rendezése történhet egyösszegű befizetéssel. Az egyösszegű befizetésre vonatkozó ajánlat érkezhets postán, illetve elektronikus úton. A kérelmet az asszisztens minden esetben érkeztetőbélyegzővel és iktatószámmal látja el. A követeléskezelési munkatárs megvizsgálja a kérelmet, rögzíti a Capone rendszerben. A kérelemnek az alábbi kötelező elemeket kell tartalmaznia:

- a befizetendő pontos összeget
- a fizetési határidőt
- a befizetni kívánt összegben felüli rész elengedésére vonatkozó kérelmet/vagy azt a kérelmet, hogy ezen összeg befizetésével az ügylet zárásra kerüljön.

Ha a kérelem minden lényeges adatot tartalmaz, úgy a követeléskezelési munkatárs előterjesztést készít a Társaság vezetősége részére az 6.3 pontban leírtak alapján.

A Társaság vezetőségének döntéséről a követeléskezelési munkatárs 5 munkanapon belül értesíti az ügyfelet. A döntésről szóló értesítőlevél lehet:

- elfogadó nyilatkozat (A Társaság elfogadja az ügyfél ajánlatát)
- ellenajánlatot tartalmazó nyilatkozat. (A Társaság az Ügyfél ajánlatának elutasítása mellett eltérő tartalmú ajánlatot terjeszt elő a tartozás rendezésére)
- elutasító nyilatkozat.

Amennyiben ellenajánlat megküldésére kerül sor, úgy a nyilatkozatban kötelező feltüntetni minden olyan Társaság által támasztott feltételt, ami az ügylet zárásához szükséges.

Ha az ügyfél nem fogadja el a Társaság vezetőségének döntését, és újabb ajánlatot küld a Társaság részére, úgy ezen ajánlatot amennyiben a korábbi döntésben foglaltak nem irányadóak az ajánlatra ismét szükséges előterjeszteni a Társaság vezetősége felé, az előzőekben leírt módon.

Amennyiben legfeljebb három ajánlat esetében sem sikerült megállapodni az Ügyféllel, úgy a körülmények lényeges megváltozásának esetét kivéve további ajánlat döntéshozatalra történő előterjesztése mellőzhető. Ebben az esetben a legutóbbi döntésben foglaltak irányadóak azzal, hogy a követeléskezelési folyamatot legfeljebb 15 napon belül folytatni kell.

A Társaság és az ügyfél közötti sikeres megegyezés esetében a követeléskezelési munkatárs egyeztetési pontos részleteket a befizetéssel kapcsolatban (összeg/határidő/közlemény rovatban kötelezően feltüntetendő adatok).

A követeléskezelési munkatárs az elfogadó nyilatkozatban/ellenajánlatban szereplő „függő ajánlat” esetén, a teljesítésre meghatározott fizetési határidő előtt 5 nappal köteles az Ügyféllel felvenni a kapcsolatot és egyeztetni az ajánlattal kapcsolatban.

Ha a megállapodás szerinti összeg egyértelműen azonosítható módon megérkezett a Társaság bankszámlájára, úgy a követeléskezelési munkatárs intézkedik az alábbi nyilatkozatok kiadásáról:

I. Zálogjogtörlési nyilatkozat kiadása:

A követeléskezelési munkatárs intézkedik a fedezeti ingatlant terhelő zálogjog törléséről, azaz elkészíti a „Hozzájárulás önálló zálogjog törléséhez” elnevezésű dokumentumot 5 eredeti példányban (melyből egy eredeti példány az okiratot ellenjegyző ügyvéd felelős őrzésébe kerül, kamarai jogtanácsosi ellenjegyzés esetén pedig a Társaság részéről kerül megőrzésre.). A zálogjog törléséhez 5 eredeti ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos által ellenjegyzett példány szükséges. A dokumentumok átadása történhet:

1. Személyes átvétellel: Ez esetben a követeléskezelési munkatárs egy előre egyeztetett időpontban személyesen átadja az ügyfél/meghatalmazott részére a dokumentumokat. A Társaság példányán az átvevőnek szükséges saját kezűleg feltüntetni a következő szöveget: „Mai napon átvettem”, az átvétel napjának dátum szerinti megjelölését, személyi igazolvány számot, átvevő teljes nevét nyomtatott betűvel, valamint aláírását.
2. Postai úton: A postai úton való megküldés esetében a követeléskezelési munkatárs telefonon/elektronikus úton felveszi a kapcsolatot az ügyféllel annak érdekében, hogy milyen címre kerüljenek postázásra a dokumentumok. Sikertelen kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelési munkatárs az ügyfél utolsó ismert címére küldi meg a dokumentumokat.

II. Követelés megszűnéséről szóló nyilatkozat kiadása a végrehajtó részére.

Amennyiben végrehajtási eljárás van folyamatban az ügyfél ellen, úgy a megállapodás szerinti összeg bankszámlán való jóváírását, illetve a végrehajtási költségek megfizetését követően a követeléskezelési munkatárs elkészíti a követelés megszűnéséről szóló nyilatkozatot, egyben kéri a végrehajtási eljárás megszüntetését a végrehajtótól.

III. Nyilatkozat kiadása követelés megszűnéséről

Amennyiben nincs végrehajtási eljárás folyamatban az ügyfél ellen, akkor a követeléskezelési munkatárs – a megállapodás szerinti összeg jóváírását követő 15 napon belül - kiadja a Nyilatkozatot a követelés megszűnéséről.

Az I., II. és III. pontban felsorolt nyilatkozatok kiadását követően a követeléskezelési munkatárs kezdeményezi a fennmaradó összeg leírását a jelen szabályzat 6.5 pontjában foglaltak szerint.

6.2.2 Fedezeti ingatlan értékesítése

A Társaság követeléskezelési munkatársai a portfólió kezelése során - az MNB ajánlásnak megfelelően - tájékoztatják az ügyfeleket a tartozás visszafizetési lehetőségeiről. Ezek közül, az ügyfeleknek lehetőségük van a fedezeti ingatlan értékesítését választani, és a vételárból a tartozást rendezni.

A Társaság részére az ajánlatokat az ügyfeleknek minden esetben írásban kell benyújtaniuk, postai, elektronikus vagy személyes úton.

A benyújtott ajánlat alapján a követeléskezelési munkatárs a 6.3 pontban leírtak szerint előterjesztést készít a Társaság vezetősége részére. A döntést követően a választ a követeléskezelési munkatársnak minden esetben írásban kell megküldenie. A döntésről az ajánlattevő előzetesen telefonon is tájékoztatható.

Amennyiben az ajánlattevő nem ért egyet a Társaság vezetőségének döntésével, és egy új, emelt ajánlattal keresi meg a válaszevélben a Társaságot, a követeléskezelési munkatárs a 6.3 pontban leírtak alapján ismételten a vezetőség elé terjeszti az új ajánlatot, aki erről új döntést hoz. A követeléskezelési munkatárs a vezetőség új döntéséről írásban tájékoztatja az ajánlattevőt.

Ha megszületik az egyezség az ajánlattevő és a Társaság között, a Társaság kiállítja a „feltételes törlési nyilatkozatot” mely az adásvételi szerződés megkötéséhez szükséges. A nyilatkozatban szükséges megjelölni a fedezeti ingatlant terhelő zálogjog(ok), valamint az esetleges végrehajtási jog(ok) törlésének feltételeit is.

Az ajánlattevő, valamint a Társaság közötti megállapodásnak megfelelően a Társaság által megjelölt bankszámlaszámra a meghatározott összeg beutalását követően, a korábban kiállított „feltételes törlési nyilatkozat” alapján az alábbi dokumentumok kiadása szükséges az ajánlattevő részére:

- az értékesített fedezeti ingatlannal kapcsolatos zálogjog törlésének engedélye az 6.2.1) I. pontban leírtak szerint
- ha az ügyletben van folyamatban végrehajtási eljárás, úgy az eljáró végrehajtó részére az 6.2.1.II pontban leírtak szerint - a VHT 40.§.1) pontja alapján - egy nyilatkozat kiállítása szükséges, melyben értesíteni kell a végrehajtót az ügylet térüléséről. A nyilatkozatban jelezni kell a végrehajtónak, hogy ha az ügyfelek rendezik a végrehajtás eljárás során felmerült költségeket és – esetlegesen nem a Társaságot megillető – ügyvédi munkadíjat, úgy rendelkezzen a végrehajtási eljárás lezárásáról és a végrehajtási jog(ok) törléséről.
- amennyiben az engedményezést követően az adott kölcsönügyletben a földhivatal még nem jegyezte át a Társaság zálogjogát, illetve, ha a végrehajtási eljárásban az illetékes Bíróság még nem állapította meg a Társaság jogutódlását, úgy a földhivatal, vagy a végrehajtó felé kiállított nyilatkozatokat az Engedményezővel együtt, közös nyilatkozat formájában szükséges kiállítani.

A vételár beérkezését és a nyilatkozatok kiadását követően a követeléskezelési munkatárnsnak az alábbiakat kell elvégeznie:

- 1) Ha a fedezeti ingatlan vételárából, a megállapodásnak megfelelően a teljes tartozás rendezésre került, úgy a követeléskezelési munkatárnsnak szükséges ellenőriznie a Capone rendszerben az ügylet lezárását.
 - a) Az ügylet lezárását követően rendelkeznie kell a KHR-t kezelő munkatárs részére az ügylet KHR rendszerben való lezárásáról.
 - b) Amennyiben az ügylet nem került lezárásra, meg kell vizsgálni ennek okát. Amennyiben kerekítési okból adódóan maradt fent összeg, úgy erről a jelen szabályzat 6.5 pontja alapján kell eljárni. A lezárást követően, rendelkeznie kell a KHR-t kezelő munkatárs felé az ügylet KHR rendszerben való lezárásáról.

Abban az esetben, ha a Társaság által elfogadottak szerint a fedezeti ingatlan vételárából a fennálló tartozás egy része került megfizetésre, úgy a követeléskezelési munkatárnsnak szükséges emailben egy rendelkezést küldenie a fennmaradó tartozás leírásáról az 6.5 pontban leírtaknak megfelelően.

6.2.3 Tartozás havi részletekben való megfizetése (egyedi döntés alapján)

A Társaság által kezelt ügyletek esetében, kizárólag azon részletfizetési kérelmek kerülnek elbírálásra, melyek postai, elektronikus úton, vagy személyes átadást követően érkeznek.

- Postai és személyes küldemények befogadására kijelölt cím:

- 1138 Budapest, Váci út 140. 8. em.
- e-mail címek:
 - office.hu@aps-holding.com;
 - info@momentumcredit.hu;
 - illetve a követeléskezelési munkatárs közvetlen elektronikus elérhetősége.

A telefonos ügyintézés során beérkező részletfizetési kérelmek nem kerülnek elbírálásra, ez esetben a követeléskezelési munkatárának jeleznie kell az ajánlattevő felé, hogy a részletfizetési kérelmét kizárólag írásban, a fenti elérhetőségeken teheti meg.

Az eljárásrend szerint beérkező részletfizetési kérelmeket a követeléskezelési munkatársak 5 munkanapon belül feldolgozzák és a Capone rendszerben rögzítik, amint az első törlesztőrészlet befizetése megtörténik.

A részletfizetési kérelem rendszerekbe történő rögzítését követően a követeléskezelési munkatárának előterjesztést kell készítenie a 6.3. pontban leírtak alapján. A döntést követően a követeléskezelési munkatárának írásban tájékoztatnia kell az ügyfelet a meghozott döntésről.

- A részletfizetési kérelem elfogadása esetén egy egyoldalú nyilatkozat kerül kiküldésre az ügyfél részére, mely nyilatkozatban szerepeltetni kell az ügyfél fennálló tartozását, költségnemenként részletezve, az első fizetési esedékesség dátumát és összegét, a további törlesztő részletek összegét és esedékességét, valamint az utolsó törlesztő részlet összegét és esedékességét.
- Amennyiben részlegesen kerül elfogadásra az ügyfél részletfizetési kérelme, akkor egy „Részletfizetési Ellenajánlat” tárgyú levél kerül kiküldésre, melyben a Társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy milyen feltételek teljesülése esetén tudja elfogadni a részletfizetési kérelmet.
- Amennyiben az ügyfél részletfizetési kérelme elutasításra kerül, akkor ennek tényéről szintén tájékoztatni kell írásban az ügyfelet.

Ha az ügyfél nem fogadja el a Társaság egyoldalú nyilatkozatát a részletfizetésre vonatkozóan, akkor van arra lehetőség, hogy az ügyfelekkel egy „Tartozáselismerő nyilatkozat és Részletfizetési megállapodás” (továbbiakban Megállapodás) megnevezésű kétoldalú megállapodás kerüljön aláírásra. Ezen Megállapodás magánokirati formában készül, melyet az ügyletben szereplő összes ügyfél, Társaság képviselői, valamint két tanú által kerül aláírásra. A Megállapodásból az összes ügyletszereplők száma plusz két példányt kell készíteni, amelyből legalább két eredeti példány a Társaságot illeti.

A döntéshozók egyedi esetben határozhatnak arról is, hogy az ügyfélnek egy meghatározott kezdő befizetést kell teljesítenie ahhoz, hogy a részletfizetési kérelem elfogadásra kerüljön.

A kezdő befizetésre/első törlesztésre a döntéstől számított 30. napig van lehetősége az ügyfélnek, amennyiben ez nem teljesül a megadott határidőig a Megállapodás nem lép hatályba és újból lehetőség lesz egyéb behajtási cselekményt is kezdeményezni az ügyfél ellen. Egyedi döntés alapján az ügyfélnek lehetősége van 30 napnál később is teljesíteni az első befizetést.

A Társaság törekszik arra, hogy a megállapodott összeg részletfizetés esetében 36 hónap (3 év) alatt megfizetésre kerüljön, mely alatt az ügyfelek havi vagy negyedéves részletekben teljesíthetnek egy adott napon. Az eset összes körülményeinek figyelembevételével a részletfizetés futamideje ettől eltérhet.

Ha mindkét fél részéről aláírásra kerül a tartozáselismerő nyilatkozat, akkor a Megállapodást aláíró ügyfelekkel az alábbi adatokat szükséges egyeztetni és amennyiben bármely adatban változás történt az eredetileg aláírt kölcsönszerződéshez képest, akkor azt a Megállapodásban és a nyilvántartási rendszerekben is módosítani kell:

- *Név,*
- *Születési név,*
- *születési hely és idő,*

- *anyja neve,*
- *lakcím és levelezési cím,*
- *e-mail cím – ha az ügyfél hozzájárult a kezeléséhez,*
- *telefonos elérhetőség – ha az ügyfél hozzájárult a kezeléséhez.*

A részletfizetési nyilatkozat kiküldését, illetve a Megállapodás aláírását követően a követeléskezelési munkatárs köteles a Capone rendszerben a részletfizetési nyilatkozat/Megállapodás részleteit rögzíteni.

Amennyiben az ügyfelek ellen végrehajtási eljárás van folyamatban a Társaság a Megállapodás aláírását követő 30 napon belül intézkedik az iránt, hogy a Megállapodás megkötését megelőzően a tartozás behajtása érdekében indított végrehajtási eljárás a Megállapodás hatálya alatt szüneteljen.

Ha az ügyfelek a részletfizetés szerint valamennyi fizetési kötelezettségüket teljesítették, és ennek eredményeképpen a szünetelő végrehajtási eljárás megszüntethető, úgy a végrehajtási eljárás során felmerült valamennyi végrehajtási költséget az ügyfél az eljáró végrehajtó felhívására, a felhívásban rögzítettek szerint maradéktalanul köteles megfizetni. A végrehajtás során felmerült valamennyi költség megfizetését hitelt érdemlően nem igazolja az ügyfél, addig a Társaság nem adja át a zálogjog törléséhez szükséges nyilatkozatot.

Ha az ügyfél ellen nincs végrehajtási eljárás, a Megállapodás ideje alatt, a részletfizetés pontos teljesítése esetén önálló jogon a Társaság nem indít végrehajtási eljárást a Megállapodást aláíró ügyfelek ellen. Ez a kötelezettségvállalás nem vonatkozik azonban az egyéb hitelezők/jogosultak által indított végrehajtási eljárásokba zálogjogosultként történő bekapcsolódásra.

A Megállapodás szerinti befizetések nem teljesítését követő 5. munkanapon belül a követeléskezelési munkatársnak fel kell venni telefonon a kapcsolatot az érintett ügyfelekkel a késedelmes befizetés teljesítése érdekében. A telefonos egyeztetés során törekedni kell arra, hogy ügyfelek az elmaradásukat legfeljebb további 5 munkanapon belül rendezzék.

Ha az eredeti fizetési határidőt követő 15 munkanapon belül nem történik meg a befizetés a követeléskezelési munkatárs fizetési felszólító level(ek)et küld ki az érintett ügyfelek részére.

Ha a fentiekben részletezett telefonos kihívás sikertelen, akkor annak tényét rögzíteni kell a Capone rendszerben, illetve a felszólító levél kiküldése kapcsán a szükséges intézkedést meg kell tennie.

Ha az esedékességet követő 30. napon belül sem történik befizetés a követeléskezelési munkatárs ismét megkísérli a telefonos kihívást, mely szerint az ügyfeleknek a megállapodás szerinti törlesztőrészletnek megfelelő összeg kétszeresét, azaz 2 havi részletet kell megfizetni(ük) 5 munkanapon belül. A telefonos kihívás során az ügyfelek figyelmét fel kell hívni arra, hogy ha nem történik meg az elmaradás rendezése a megadott határidőn belül, úgy a megállapodás hatályát veszti és a teljes tartozás egyösszegben esedékessé válik.

A Társaság jogosult az aláírt Megállapodást nem fizetés esetén egyoldalúan azonnali hatállyal felmondani a Megállapodást az aláíróknak címzett írásbeli nyilatkozattal. Ezt követően a tartozás fennmaradó összege egyösszegeben, azonnal esedékessé válik és a késedelembe esés napjától a Társaság jogosult a fennmaradó teljes tartozás összege után késedelmi kamatot felszámítani.

6.2.4 Végrehajtási eljárás kezdeményezése

A Társaság elsődleges célja a legnagyobb megtérülést biztosító, - a jelen szabályzat 6.2. pontja 1) - 5) bekezdéseiben meghatározott lehetőségek figyelembevételével – békés úton való megállapodás kötése az Ügyféllel a tartozás rendezése érdekében.

1. Amennyiben az ügyféllel a megállapodás nem jön létre, a követeléskezelési munkatárs megkeresi a záradékolni kívánt, hitel/kölcsönszerződést/felmondónyilatkozatot közjegyzői okiratba foglaló közjegyző bankszámlaszámát a Magyar Országos Közjegyzői Kamara honlapján, amelyre a végrehajtási eljárás megindításához szükséges végrehajtási díj, illetve a hiteles kiadmányok díja elutalásra fog kerülni.
2. A végrehajtás megindításához szükséges díjak kiszámítása után a követeléskezelési munkatárs feltölti a költség jóváhagyás excel táblába. A végrehajtás megindításához szükséges költségeket a Ügyvezető hagyja jóvá, majd az asszisztencia közreműködésével gondoskodik azok kifizetéséről. A sikeres kifizetésekről készült bizonylatok az S:/ Költségnyilvántartás/Proof of Payments mappába kerülnek lementésre.
3. A követeléskezelési munkatárs az S:\VH_zaradek\KAMPÁNY mappán belül a végrehajtási eljárás megindításával érintett ügyben létrehozza annak Client ID_Adós név alatti mappáját.
4. A követeléskezelési munkatárs a MOKKIT_VHKERELEM_C formanyomtatványt és a végrehajtási záradék kísérlőlevelet az adott ügynek megfelelően kitölti, majd lementi az ügy mappájába, a közjegyzői okiratok elektronikus hiteles kiadmányával (másolatával) és kapcsolódó mellékletekkel, valamint utalási igazolással együtt.
5. Behajtási munkatárs ellenőrzését követően a cégjegyzésre jogosultak aláírják és feladják közjegyző részére, majd a Társaság részére megőrzött dokumentum egy példányát az asszisztens feltölti a Capone rendszerbe a „Documents” mappába.

6.2.5 Családi Csődvédelmi Szolgálat eljárás rendje

Az Országgyűlés által elfogadott 2015. évi CV. törvény célja az eladósodott magánszemélyek adósságcsapdából való kiküldése mely során az adós és hitelezők érdekeinek összehangolásával, állami felügyelet mellett valósul meg az adósságok rendezése.

Szabályozásának szempontjai:

- a bírósági végrehajtáshoz képest méltányolható feltételekkel segíti az adóst tartozása visszafizetésében
- Adós és hitelező vagy jogutódja közötti konszenzus előtérbe helyezése
- Adós fizetési fegyelmének megkövetelése
- Visszaélési lehetőségek megelőzése
- Családi vagyongazdálkodó ellenőrzi az adóst és végzi a nagyértékű vagyontárgyak értékesítését, az adós bevételeinek hitelezők közötti szétosztását
- A hitelezők kiszámíthatóbb időtartamon belül számíthatnak követelésük meghatározott hányadának megtérülésére

Azon adósoknak érdemes ajánlani, akik:

- Rendelkeznek valamennyi vagyonnal
- Rendszeres jövedelmük van
- A kérelem benyújtásától kezdve képesek fizetni a minimális törlesztőrészt
- Hajlandóak és képesek is 5 évig az egyezségnek megfelelően törleszteni a tartozásukat
- Képesek és hajlandóak szoros pénzügyi kontroll mellett élni
- Szeretnék megtartani a lakóingatlanukat és ehhez a jelzáloghitelezője vagy jogutódja is hozzájárul

A Családi Csődvédelmi Szolgálatban (továbbiakban CSCSSZ) való részvételt kizárólag az adós kezdeményezheti és csak írásban a megfelelő formanyomtatványok kitöltése mellett. Az adós és adóstárs csak közösen kezdeményezhetik az adósságrendezési eljárást és csak egy eljárásban vehetnek részt.

Az adósságrendezés az alábbi együttes feltételek esetén kezdeményezhető:

- adósnek önállóan vagy adóstársaival együtt – kamattal, járulékokkal növelten – egy vagy több, összesen legalább 2 millió Ft, de legfeljebb 60 millió Ft közötti, hatósági vagy bírósági úton érvényesíthető tartozása van
- az előző pont szerinti tartozások meghaladják adós, adóstárs adósságrendezésbe tartozó vagyonát, de nem haladhatják meg az adós, adóstárs belföldön található vagy hozzáférhető vagyonának 200%-át
- a vagyonba beleszámít az adósok 5 évre számított várható bevétele is
- a tartozások legalább 80%-a az adós (adóstárs) által elismert vagy nem vitatott
- a tartozások közül legalább egy olyan van, amely már legalább 90 napja lejárt esedékességű és ezen tartozás mértéke kamatokkal, járulékokkal növelten meghaladja az 500.000 Ft-ot
- a tartozások közül a hátra sorolt követelések száma nem haladja meg az ötöt
- a tartozások között van fogyasztói hitelviszonyból eredő tartozás vagy olyan hitelviszonyból eredő tartozás, amely az adós, adóstárs egyéni vállalkozásának finanszírozásával függ össze

A törvény három lépcsős folyamatot ír elő az adósságok rendezésére:

- Bíróságon kívüli adósságrendezési eljárás*
- Bírósági adósságrendezési eljárás*
- Bírósági adósságtörlesztési eljárás*

A bíróságon kívüli adósságrendezési eljárás

A jogszabály első lépésként a bíróságon kívüli adósságrendezésre irányuló megállapodás kezdeményezésére vonatkozó kötelezettséget ír elő. A kérelmet minden esetben az adósnak kell benyújtani a főhitelezőhöz. Az eljárás kezdeményezése esetén ki kell fizetni a 30.000,- Ft-os költségátalányt.

Főhitelező az a pénzügyi vagy jogutód pénzügyi vállalkozás, amely az adós, adóstárs vagy azok közeli hozzátartozójának lakhatását biztosító ingatlanon az első ranghelyen szerepel, mint jelzálogjogosult. Amennyiben több ingatlan van, több első helyi zálogjogosulttal, akkor a korábban bejegyzett jelzálogjog jogosultja a főhitelező.

Az ARE törvény 20. § (1)–(2) és (5) bekezdése alapján nem kötelessége a bírósági adósságrendezés előkészítésével és koordinálásával összefüggő feladatok ellátása. A beérkező kérelemre Társaságunknak 8 napon belül ki kell küldenie a nemleges nyilatkozatát, valamint az adós a bírósági adósságrendezés iránti kérelmét és mellékleteit az adós lakóhelye szerinti bírósághoz továbbítja. Függetlenül attól, hogy a Társaság nem kíván főhitelező lenni, a hitelezői igényét be kell jelenteni a magáncsőd eljárásba.

A Családi Csődvédelemben részt vevő ügyfelek nyomon követése érdekében a Társaság által kijelölt munkatársnak heti egyszer kötelessége leellenőrizni, hogy a Társaság által kezelt portfólióban szereplő adósok, adóstársak vagy egyéb ügyszereplők részt vesznek-e egy adósságrendezési eljárásban. Amennyiben a keresés találatot hoz, a heti riportot készítő munkatársnak értesítenie kell a követeléskezelési munkatársat, hogy az adott ügyfél esetében meg kell tennie a szükséges lépéseket és a bíróságon kívüli adósságrendezési eljárásba be kell jelentenie a hitelezői igényünket. A követeléskezelési munkatársak is ellenőrizhetik a portfóliójukban szereplő adósokat és egyéb ügyszereplőket, hogy szerepelnek-e a magáncsőd eljárásban a www.csodvedelem.gov.hu honlapon.

Ebben az eljárási fázisban lehetőség van a lakóingatlan megtartására. Ez a szakasz a hitelezőkkel való bírósági eljárás nélküli megállapodást teszi lehetővé. Az adósoknak kötelezettséget kell vállalni arra, hogy vagyonukat és bevételeiket bevonják az eljárásba az adósságok rendezése céljából. Ezen eljárási szakaszban az ügyféllel a Társaság megállapodást köt, mely megállapodásnak tartalmaznia kell a végrehajtás időtartamát, részletes szabályokat és az ellenőrzés szabályait. A megállapodás bekerül a CSCSSZ által vezetett közhiteles hatósági nyilvántartásba.

Az eljárás ideje alatt csak a mindennapi életvitelhez szükséges mértékű kifizetéseket teljesíthetnek az adósok, nem vállalhatnak olyan kötelezettségeket, melyek az adósságrendezési képességüket rontaná. Az adósoknak folyamatosan fizetni kell a törlesztő részleteket, a közmű szolgáltatások díját, az ingatlanra vonatkozó biztosítási díjat, a közös költséget, adókat, járulékokat és egyéb közterheket.

A főhitelező vagy jogutódja számára havonta teljesítendő törlesztőrészletek mértéke legalább a zálogjoggal terhelt ingatlan folyósításkori forgalmi értéke 7%-nak az 1/12-ed része, melyet a főhitelező vagy jogutódja zálogjoggal biztosított követelésre számol el.

A megállapodás betartása esetén nincs olyan szoros vagyonsfelügyelői kontroll, mint a bírósági szakaszban, DE a megállapodás és a szabályok megszegése esetén a CSCSSZ haladéktalanul értesíti az érintetteket, valamint a bíróságot és az eljárás megszüntetését kezdeményezi.

Ebből az eljárásból akkor kerül át bírósági adósságrendezési eljárásba az adós, ha a bíróságon kívüli megállapodási kísérlet valamilyen okból eredménytelen vagy abban az esetben, ha nincs főhitelező vagy nem vállalta el a főhitelezői szerepet a jelzálogjogosult.

Bírósági adósságrendezési eljárás

A magáncsőd ezen szakaszában már a családi vagyonsfelügyelő szakmai segítségével zajlik az adós és a hitelezők közötti egyezségkötési folyamat. A vagyonsfelügyelő folyamatosan ellenőrzi az adós gazdálkodását az eljárás ideje alatt. Az adósnak vállalnia kell, ha bármilyen előre nem tervezett bevételhez jut, azt haladéktalanul bejelenti a családi vagyonsfelügyelőnek és az adóssága törlesztésére fordítja. A szoros családi gazdálkodásba beletartozik a bankszámlák feletti rendelkezés korlátozása is.

Az eljárás ezen szakaszában is lehetőség van a lakóingatlan megtartására, de az sem kizárt, hogy el kell adni és egy kisebb vagy kevésbé értékes lakásba kell költöznie az adósnak, ugyanakkor bizonyos vagyontárgyak és bevételek nem tartoznak az adósságrendezésbe (pl. mindennapi élet használati tárgyai, alapvető élelmiszerek, szociális ellátások, tüzelőanyag, stb.)

Az egyezségben vállalt kötelezettségek teljesítése esetén a bíróság az eljárást végzéssel befejezett nyilvánítja és mentesíti az adóst a követelések további megfizetése alól. Amennyiben az adósok kötelezettségeiket nem tudják maradéktalanul teljesíteni, a bíróság az egyezséget jóváhagyó végzést hatályon kívül helyezi és elrendeli az adósságtörlesztési eljárás (következő szakasz) lefolytatását.

Amennyiben Társasághoz egy adott ügyszereplő tekintetében hitelezői igény bejelentés magáncsőd eljárásba érkezik, a követeléskezelési munkatársnak be kell jelentenie az adós tartozását a magáncsőd csődeljárásba a törvényben előírt feltételek és határidők betartásával. **Függetlenül attól, hogy a Társaság nem kíván főhitelező lenni vagy eleve nem is főhitelező, a Társaság hitelezői igényét be kell jelenteni a magáncsőd eljárásba.**

Bírósági adósságtörlesztési eljárás

A CSCSSZ ezen szakaszában az adósok, a családi vagyonsfelügyelő és a hitelezők kötelesek öt évig úgy együttműködni, hogy a vagyonsfelosztási, vagyonsértékesítési és adósságtörlesztési terv a szereplők méltányos érdekeinek megfelelően készüljön el.

Az adósságtörlesztési terv meghatározza:

- az adósoknál visszahagyható bevételeket és vagyont,
- az adósságtörlesztésre fordítható vagyontárgyak értékesítésének szabályait,
- az értékesítésből származó bevételek és egyéb pénzeszközök hitelezők közötti felosztásának szabályait,
- az adósok és hitelezők feladatait.

Ha az adósságtörlesztési terv megfelel a jogszabályoknak, a bíróság végzéssel jóváhagyja. A tervet ezt követően be kell jegyezni a CSCSSZ által vezetett közhiteles nyilvántartásba. Az adósságtörlesztési eljárás alatt az adós nem játszhat össze a hitelezőivel, nem mulaszthatja el a beszámolási kötelezettségét, nem tévesztheti meg a bíróságot vagy a vagyonfelügyelőt továbbá nem teljesíthet késedelmesen, illetve alacsonyabb összeggel.

Amennyiben az adós esetében a fenti esetek bármelyike fennáll, az eljárás megszűnik és a hitelezők teljes összegben követelhetik a lejárt és esedékessé váló követeléseiket, illetve a korábban felfüggesztett végrehajtási eljárásból átadott, de még meglévő vagyonelemeket a végrehajtó rendelkezésére kell bocsátani.

Ha az adós teljesíti a törvényi feltételeket és családi csődvédelem alatt áll akkor:

- nem indítható ellene végrehajtás
- az adós részleges fizetési moratóriumot kap a felhalmozott tartozások törlesztésére
- a folyamatban lévő végrehajtás, kényszerértékesítés felfüggesztésre kerül
- ha az adós az adósságrendezési egyezségeket betartotta, akkor az egyezségben szereplő összeg feletti tartozások megfizetése alól a bíróság mentesíti
- a csődvédelem és az eljárás időtartama legfeljebb 5 év, azonban az átstrukturált hitelszerződések futamideje ezen túlnyúlhat

6.3 Előterjesztések készítése és megküldése a Társaság vezetőségének részére

A tartozás rendezését illetően, az 6.2. bekezdés 1)-5) pontjai szerint a Társasághoz az ajánlattevők által megküldött ajánlatokról, valamint a követeléskezelési munkatárs, az ügylet kezelését érintően tett javaslatairól minden esetben a Társaság adott ügylethez kapcsolódó portfólió megvásárlásához forrást biztosító hitelező képviselői egyedileg döntenek.

A beérkező ajánlatról vagy javaslatról az érintett követeléskezelési munkatárs előterjesztést készít.

Az előterjesztést excel táblázat formájában kell elkészíteni angol nyelven, melynek az alábbi kötelező elemeket kell tartalmaznia:

- Debtor Proposal type -
- Client ID
- No. of contracts
- Contract No.s
- Total outstanding (EUR)
- Total unsecured outstanding (EUR)
- Total outstanding principal (EUR)
- Collateral location
- Collateral location code
- Collateral assessment (EUR)
- Case summary and debtor request
- Debtor proposed total amount without exec. costs (EUR)
- Time to completion (months)
- Date of receiving the offer
- CM name
- APS proposal
- APS proposal total amount
- DecisionDate of Decision

Az előterjesztéseket az Ügykezelő minden hét szerdai nap 18 óráig megküldi a behajtási munkatárs részére - távollétében az által megjelölt munkatársnak - aki összesíti ezeket és továbbítja az Ügyvezető részére. Az Ügyvezető az előterjesztések ellenőrzését követően portfóliónként továbbítja az adott ügylethez kapcsolódó portfólió megvásárlásához forrást biztosító hitelező képviselői részére döntéshozatalra.

A döntést tartalmazó excel fájlt az Ügyvezető - távollétében a behajtási munkatárs – az S:\DÖNTÉSEK közös helyre lementí, és erről elektronikus úton értesítést küld a munkatársak részére.

A Társaság döntéséről minden esetben írásban kell értesíteni az ajánlattevőket, és az ajánlati kötöttséget eltérő döntés hiányában maximum 60 naptári napban kell megjelölni. Az ajánlattévő kérésére, indokolt esetben, a Társaság ajánlati kötöttséget a követeléskezelési munkatárs egy alkalommal további 60 (hatvan) naptári nappal meghosszabbíthatja.

6.4 Követelésértékesítés (engedményezés)

A Társaság egyedi döntése alapján kerülhet sor egyes követelések engedményezésére.

Követelés eladásra csak visszkereseti jog nélkül kerülhet sor.

A követelés engedményezése történhet:

- a) egyedileg, illetve
- b) több követelés eladása esetén - csomag formájában,

A követelés engedményezése történhet:

- a) követelésvásárlásra vonatkozó MNB (PSZÁF) engedéllyel rendelkező jogi személyek részére
- b) követelésvásárlási engedéllyel nem rendelkező vállalkozások, illetve magánszemélyek részére.
Ezen típusú követelésvásárlók a jogszabályoknak megfelelően évente egy követelést vásárolhatnak.

Amennyiben a Társasághoz követelésvásárlással kapcsolatos megkeresés érkezik, azt az ügykezelést végző követeléskezelési munkatárs feldolgozza és a Capone rendszerben rögzíti.

Ezt követően az ügykezelést végző követeléskezelési munkatárs a vételi ajánlatról előterjesztést készít a Társaság vezetősége részére a jelen szabályzat 6.3 pontja szerint.

Az Ajánlatok beérkezésének, nyilvántartásának rendje:

A Társaság – a cégcsoport követeléskezelési tevékenységének egységesítése, valamint a követeléskezelési folyamat átláthatóságának érdekében - minden beérkező, követelésvásárlásra, vagy a követeléskezelés következtében a Társaság tulajdonába kerülő ingatlan értékesítésére irányuló ajánlatot az alábbiak szerint kezel.

- 1) A követeléskezelési munkatárs a követelésvásárlás/ingatlan adás-vétel tárgyában folytatott előzetes egyeztetések során köteles tájékoztatni a potenciális követelésvásárlót/vevőt arról, hogy vételi ajánlatát az ajanlat@momentumcredit.hu email-címre küldje meg.
- 2) A vételi ajánlatot a követelésvásárlónak/vevőnek az ajanlat@momentumcredit.hu email címre kell elküldenie.
- 3) Amennyiben az ajánlat közvetlenül a követeléskezelési munkatárs email címére érkezik, köteles a beérkezett ajánlatot a fenti email fiókra továbbítani. Amennyiben az ajánlat postai úton kerül a Társaság részére megküldésre, úgy követeléskezelési munkatárs az ajánlat scannelt példányát továbbítja a fenti email fiókra.

Minden beérkezett ajánlatot a fenti email fiókban kell nyilvántartani, abban az esetben is, ha később nem kerül elfogadásra. A beérkezett vételi ajánlatokat semmilyen esetben sem lehet az email fiókból kitörölni.

A Társaság vezetőségének döntése alapján a követeléskezelési munkatárs 5 munkanapon belül értesíti a követelészvásárlót.

Amennyiben a követelészvásárló nem fogadja el a Társaság vezetőségének döntését, és újabb ajánlatot küld a Társaság részére, úgy ezen ajánlatot ismét szükséges előterjeszteni a Társaság vezetősége felé, az előzőekben leírt módon.

Amennyiben a Társaság és a követelészvásárló sikeresen megegyeznek a vételár tekintetében, úgy ez esetben létrejöhet a szerződéskötés.

A szerződéskötést megelőzően, a Társaság a követelészvásárló részére a titoktartási nyilatkozat, valamint az MNB ajánlásban szereplő nyilatkozat kitöltését és aláírását követően lehetőséget biztosít a hitelügylet, valamint - amennyiben van folyamatban végrehajtási eljárás - a végrehajtási eljárás során keletkezett dokumentumokba való betekintésbe.

A Társaság, miután egyeztetette a követelészvásárlóval a szerződéskötéshez szükséges adatokat elkészíti a „követelés adás-vételi és engedményezési szerződést”.

Az ügykezelést végző követeléskezelési munkatárs a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény rendelkezéseinek való megfelelés, az ügyfél-átvilágítási intézkedések elvégzése érdekében elküldi a rendelkezésre álló dokumentumokat a Társaság jogi osztálya részére, az ügyfél azonosítása és a személyazonosság igazoló ellenőrzése céljából. A Társaság kijelölt jogtanácsosa megvizsgálja az engedményezési nyilvántartás adatai alapján, hogy a követelészvásárló vonatkozásában üzletszerű követelészvásárlás megállapítható-e. Üzletszerű követelészvásárlás megállapítása esetén a követeléskezelési munkatárs közbenjárásával beszerzi a követelészvásárló tevékenysége végzésére vonatkozó engedélyt, valamint ellenőrzi a MNB nyilvántartásában az engedély érvényességét.

Az ügykezelést végző követeléskezelési munkatárs az alábbi dokumentumokat adja át a Társaság jogi osztályának részére:

- a követelészvásárlással kapcsolatban érkezett megkeresést, ajánlatot
- a követelészvásárló azonosítása és a személyazonosság megállapításához szükséges okmányok másolata, aláírva
- a követelészvásárló által aláírt titoktartási nyilatkozat
- követelés adás-vételi és engedményezési szerződés tervezet
- engedményezési értesítő
- PMT nyilatkozatok
- ingatlannyilvántartási kérelem
- MNB nyilatkozat
- Üzletszerű követelészvásárlás esetén a tevékenység végzésére vonatkozó engedélyt

Jogi személy esetén a követelészvásárló társaság cégkivonatát a Társaság jogi osztálya tölti le.

A Társaság adott ügyben kijelölt jogtanácsosa a Worldcheck adatbázist használja az összetett tulajdonosi szerkezetek észleléséhez és megállapításához. A kijelölt jogtanácsos az ügyfél átvilágítás elvégzése után az ügyleti dokumentációt, az ügyfél átvilágítás eredményét elküldi az ügykezelést végző követeléskezelési munkatárs részére.

A szerződés ellenőrzését követően, a követeléskezelési munkatárs elektronikus úton megküldi az ellenőrzött dokumentumokat a követelészvásárló részére egyeztetés és ellenőrzési céllal.

Az adatok egyeztetését követően a Társaság, valamint a követelészvásárló megállapodnak a szerződés aláírásának pontos idejében, és a szükséges példányszámban. A Társaság részére kettő példány eredeti szerződés kerül archiválásra.

A szerződésben szereplő, közösen kialakított vételár a követelésvásárló általi hiánytalan megfizetésével a hitelügylet tulajdonjoga átszáll a követelésvásárlóra mint engedményesre. Ezt követően a Társaság követeléskezelési munkatársa elkészíti az engedményezési szerződés alapján az ügyfelek részére az engedményezési értesítőt, valamint a földhivatali eljáráshoz, illetve folyamatban lévő végrehajtási eljárás esetén a jogutódláshoz szükséges nyilatkozatokat négy példányban, melyből egy példány a Társaság által kerül archiválásra.

Az aláírt engedményezési szerződés és a fenti nyilatkozatok átadását követően, a Társaság a követelésvásárló részére átadja a hitelügylet rendelkezésre álló teljes iratanyagát. Amennyiben van folyamatban végrehajtási eljárás, úgy az eljárás során keletkezett teljes dokumentáció átadásra kerül. A dokumentáció átadásról jegyzőkönyv készül.

A vételár beérkezését követően, a követeléskezelési munkatárs az Ügyvezető felé rendelkezik a vételár lekönyveléséről és a fennmaradó tartozást „write off” megjegyzéssel való kivezetéséről, valamint az ügylet(ek) lezárásáról a követeléskezelési tevékenységet segítő Capone rendszerben.

Az értékesített ügylet(ek) Társaság rendszerében való lezárását követően, a követeléskezelési munkatárs a KHR rendszert kezelő munkatárs felé rendelkezik az alábbiak szerint:

- ha az értékesítés egy, az MNB által követelésvásárlásra kiadott engedéllyel rendelkező partner részére kerül engedélyezésre, úgy az ügylet a KHR rendszerben átadásra kerül az engedményes részére
- amennyiben a követelésvásárló nem rendelkezik követelésvásárlásra vonatkozó MNB engedéllyel, úgy a szerződés és a kötelezettekhez rögzített mulasztás a KHR rendszerben törlésre kerül a BISZ. Zrt. Központi Hitelinformációs Rendszer szabályai Általános szabályok 9.1.1. pontja alapján.

A követelésértékesítési folyamatot a követeléskezelési munkatárs, a Társaság által üzemeltett, követeléskezelési tevékenységet segítő Capone rendszerben rögzíti, nyilvántartja és a keletkezett dokumentációt csatolja.

Fentieket követően, az engedményezési szerződést és a kapcsolódó nyilatkozatokat a munkatárs a compliance officer részére archiválási célból átadja, ezzel lezárja az érintett ügylet(ek) értékesítését.

6.4.1 Tényleges Tulajdonosi Nyilvántartás

A tényleges tulajdonosi nyilvántartásban a pénzmosásra kötelezett szolgáltatók ellenőrizhetik az ügyfeleik által megadott tényleges tulajdonosokra vonatkozó adatokat.

A Társaság a regisztráció során megadja azon munkavállalói adatait, akik a későbbiekben a tényleges tulajdonosi nyilvántartásból adatot igényelhetnek.

A regisztrációt követően az adatbázisban szereplő adatok megismerésére jogosult személynek az e-Papír használatával kell jeleznie megismerési igényét. A megismerési lehetőség személyhez kötött, ezért az e-Papíron jelzett igényt a jogosult személy KÜNY-tárhelyéről (Ügyfélkapus tárhelyéről) kell elküldeni a NAV részére.

Az adatok igénylését tehát csak a regisztrált személyek kezdeményezhetik a NAV-nál.

A Társaság eltérésjelzést tesz TTYNYELT nyomtatványon abban az esetben, ha a tényleges tulajdonosi viszonyokat érintően érdemi eltérést észlel az általa ismert és a tényleges tulajdonosi nyilvántartásban rögzített tényleges tulajdonosi adatok között.

A TTYNYELT adatlapon az alábbiakat kell megadni:

- a jelzést tevő hatóságként vagy szolgáltatóként teszi a jelzést,

- mely adatszolgáltatóra (ügyfélre) vonatkozik a jelzés,
- mely tényleges tulajdonos érintett a jelzéssel, és a tulajdonos mely adata érintett érdemi eltéréssel.

A tényleges tulajdonosi nyilvántartásban szereplő szervezeteket egy 10-es skálán értékeli a hatóság, ez a TT-index.

Ha valaki eltérést jelez, akkor az mínusz pontokat jelent az adott szervezetnek. A hatósági, felügyeleti szervei, bírósági, ügyészségi eltérésjelzés 2 ponttal, a szolgáltatói eltérésjelzés 1 ponttal csökkenti a TT-indexet

Ha a TT-adatok indexe:

- 8 pont alá csökken (azaz 7 vagy 6), akkor az adatszolgáltató TT-adatai bizonytalan,
- 6 pont alá csökken, (5-1) akkor az adatszolgáltató megbízhatatlan minősítést kap.

A NAV a honlapján elérhetővé teszi azon adatszolgáltatók nevét, rövidített elnevezését és – ha azzal rendelkezik – adószámát, akik

- 180 napot meghaladó időtartamban „Bizonytalan” minősítésű tényleges tulajdonosi adatokkal rendelkeznek, és
- külön adatbázisban, akik TT-minősítése „Megbízhatatlan” lett.

A megbízhatatlan minősítésű tényleges tulajdonosi adatokkal rendelkező ügyfelek esetében a Társaságnak magas kockázati szintnek megfelelő ügyfél-átvilágítási intézkedéseket kell tennie, illetve meg kell tagadnia a megbízhatatlannak minősített ügyfélnek a négymillió-ötszázezer forintot elérő összegű ügylet teljesítését.

6.5 Árverési hirdetések feldolgozása során követendő eljárásrend.

6.5.1 **Az Árverési hirdetményeket a követeléskezelési munkatársnak ellenőriznie kell** abból a szempontból, hogy az ingatlan önállóan hasznosítható-e, tehát:

- 1/1 tulajdoni hányadú
- Ha nem 1/1 tulajdoni hányadú akkor
 - Használati megosztás rendelkezésre áll
 - Értékbecslés alapján természetben megosztott használat van-e
 - Egyebekben az árverési hirdetés alapján a végrehajtónál rendelkezésre áll

6.5.2 **Ha önállóan hasznosítható az ingatlan és ha az alábbiak közül bármelyik teljesül akkor** hirdetés rögzítését követő 5 munkanapon belül a követeléskezelési munkatársnak REO véleményt kell kérni az árverés kezdő időpontjának megjelölésével:

- Árverési **minimum ár** bármelyik szakaszban alacsonyabb, mint az engedélyezés időpontjában a datatábla átadott ingatlan érték
- Becsérték nagyobb mint 5.000.000,-HUF és korábban került megállapításra, mint 2020**
- Megyeszékhely és Pest megye mindig**

A 6.5.1. és 6.5.2. pontban foglaltak nem teljesülése esetén a követeléskezelési munkatárs hatáskörébe tartozik, hogy kér-e REO véleményt.

A REO vélemény kézhezvételét követő 5 munkanapon belül a követeléskezelési munkatárs a jelen szabályzatban foglaltak szerinti előterjesztést készít az ingatlan átvételére, vagy egyéb stratégiára.

6.6 Követelés leírása – „Write off”

Abban az esetben, ha egy adott ügylet esetében megvalósult a Társaság vezetősége által jóvágyott összeg befizetése és ez az összeg nem fedezte a teljes fennálló tartozást, úgy a befizetett összeg számlán való jóváírást követően a fennmaradó követelés leírása szükséges.

Az ügylet vizsgálata során a követeléskezelési munkatárnak szükséges megvizsgálnia, hogy az ügyfelek minden, a Társaság vezetősége által előírt feltételt teljesítették. Ha az ügyfelek teljesítették a megállapodás szerinti kötelezettségüket, úgy a követeléskezelési munkatárs email formájában javaslatot tesz a fennmaradó tartozás leírására a közvetlen vezetője részére, aki azt ellenőrzés után továbbítja a Pénzügyi és jelentésszolgálati munkatárs távollétében az Ügyvezető felé. Az ügylet rendszerben való lezárását követően a követeléskezelési munkatárs rendelkezik a KHR-t kezelő munkatárs felé az ügylet KHR rendszerben való lezárásáról.

A leírási javaslatot tartalmazó emailnek legalább az alábbi információkat szükséges tartalmaznia:

- Tárgyban az adós nevét, azonosítóját, valamint a „write off” szöveget kell feltüntetni
Az e-mailben fel kell tüntetni:
 - a) az adós hivatkozási számát, leírandó szerződés számát
 - b) a Társaság vezetősége döntésének dátumát
 - c) a beutalt összeget
 - d) az összeg számlán való jóváírásának dátumát
 - e) az ügylet kezelő követeléskezelési munkatárs nevét

Az e-mail alapján a Pénzügyi és jelentésszolgálati munkatárs, távollétében az Ügyvezető intézkedik az összeg leírásáról, és erről válaszlevélben tájékoztatja a követeléskezelési munkatársat.

A jogi úton vagy önkéntes teljesítés alapján behajthatatlan követelések leírása esetén szintén az e pontban foglalt eljárásrend követendő.

6.7 Elhunyt ügyletszereplőkkel kapcsolatos eljárásrend

Amennyiben az ügylet kezelése során a Társaság hitelt érdemlő módon tudomást szerez arról, hogy egy ügyfél elhunyt, a követeléskezelési munkatárnak a Capone rendszerben rögzítenie kell a halál tényét és dátumát. Ezt követően a követeléskezelési munkatárnak, lehetőség szerint az örökösöktől az alábbi dokumentumokat kell beszereznie:

- a) Halotti anyakönyvi kivonat másolati példánya
- b) Jogerős hagyatékátadó végzés egy eredeti példánya, vagy ennek hiányában:
 - Öröklési bizonyítvány
 - Önkormányzat, jegyző által kiállított nyilatkozat annak igazolására, hogy nem történt hagyatéki tárgyalás

Amennyiben a Társaságnak nincsen tudomása az örökösökről vagy az örökösök nem működnek együtt a fenti dokumentumok megküldésében, úgy ez esetben a követeléskezelési munkatárnak az örökhagyó utolsó ismert lakcím szerinti település jegyzőjét szükséges megkeresnie és adatot bekérnie az eljáró közjegyző személyéről. Ezt követően az eljáró közjegyzőtől szükséges bekérni a hagyatékátadó végzést.

Amennyiben a Társasághoz egy ügyfél halálát követően, az eljáró közjegyzőtől érkezik megkeresés, úgy minden esetben a követeléskezelési munkatárnak a megadott határidőn belül szükséges a Társaság felé fennálló tartozás erejéig bejelenteni a hitelezői igényt, valamint azt, hogy nem kéri a megidézést a hagyatéki tárgyalásra.

A Társaság az örökösökkel szemben ugyanolyan szakmai standardok szerint jár el, mint a követelés eredeti kötelezettjeivel szemben.

6.8 Ügyfelek Telefonos megkeresése

A Társaság „Telefonos követeléskezelési szabályzat és telefonos ügyfélszolgálat eljárás rendje” tartalmazza.

6.9 Ügyfelek személyes megkeresése „Field visit”

Az ügyfelek személyes megkeresése során a Társaság erre vonatkozó „Field Visit” szabályzatában foglaltak szerint szükséges eljárni.

6.10 Követeléskezeléssel kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó szabályok

A követeléskezeléssel kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó szabályokról a Társaság Panaszkezelési Szabályzata rendelkezik. A Társaság a követeléskezelés minden szakaszában lehetőséget biztosít az ügyfelek részére, hogy a Társaság tevékenységével, magatartásával, mulasztásával kapcsolatos kifogását a Társasággal közölje. A panaszok benyújtására, kivizsgálásra és megválaszolására a Társaság Panaszkezelési szabályzatában foglaltak az irányadóak. A Társaság Panaszkezelési szabályzata folyamatosan elérhető a Társaság honlapján, az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségében, továbbá a Társaság tájékoztatást ad a Panaszkezelési szabályzat szerinti eljárásáról az ügyfelek erre irányuló kérésének megfelelően.

6.11 A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és évente beszámol a Társaság Felügyelő Bizottsága felé. A Társaság Igazgatósága megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és – amennyiben szükséges – intézkedik az abban foglalt végrehajtásáról. A Társaság Igazgatósága gondoskodik arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a Szabályzatban foglalt rendelkezések megfeleljenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezéseknek.

6.12 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
- A Megbízottakat a Társaság rendszeresen, legalább évente ellenőrzi.

Dr. Dezső Péter Pál
Ügyvezető