

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Szabályzat neve és típusa:	Követeléskezelési Szabályzat
Szabályzat száma:	1/2019/05/01/M4
Hatályba lépés dátuma:	2019. május 1.
Verzió szám:	v4
Készítette:	Dr. Gubis Ildikó
Jóváhagyta:	Igazgatóság
Módosítás időpontja:	2019. május 1.
Felülvizsgálati idő:	2020. május

I. Bevezető rendelkezések

1. A Szabályzat célja

Jelen Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a B2Kapital Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Társaság) által megvásárolt állomány követeléskezelése során, a kapcsolódó jogszabályi előírások teljes körű figyelembevételével folytatott tevékenység részletes leírását tartalmazza.

A Szabályzat célja, hogy növelje a hatékonyságot és a transzparenciát a Társaság követeléskezelési folyamatában, mely az együttműködő adósok érdekeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe véve a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja.

A Társaság az alapítása óta eltelt években magas szakmai színvonalon és hatékonysággal kezeli a követeléseket. A követelések típusai között szerepelnek közmű-, telekommunikációs-, biztosítási-, és egyéb szolgáltatásokból eredő díjhátralékok is.

A Társaság a követeléskezelési tevékenysége során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján – a releváns ajánlásokban foglaltakat is szem előtt tartva – végzi tevékenységét.

2. A Szabályzat törvényi háttere

A Társaság követeléskezelési tevékenysége során az alábbi törvényi rendelkezések, szabályzatok az irányadók:

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.)
- A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (a továbbiakban: Ajánlás)
- A Magyar nemzeti Bank 13/2015 (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

- A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)
- A B2 Kapital Zrt. Adatvédelmi és adatkezelési szabályzata
- A B2 Kapital Zrt. Panaszkezelési szabályzata

3. A Társaság működésének alapelvei

3.1. Tisztességes és együttműködő magatartás

A B2Kapital Zrt. a jóhiszemű és tisztességes magatartás törvényes követelményeinek keretein belül fejt ki tevékenységét, a célhoz kötöttség, és a szükségesség elvének betartásával, továbbá az Adósokkal együttműködve jár el, melynek során kerüli a megtévesztő, félrevezető kommunikációt és az agresszív magatartást.

A Társaság az Adósokkal fennálló jó kapcsolat kiépítésére törekszik, és tartózkodik minden olyan tevékenységtől, amely akár a Társaságot, akár a jogelőd társaságot rossz színben tünteti fel. A Társaság valamennyi munkavállalójának intézkedése az érvényes jogszabályok és etikai normák szigorú betartása mellett történik. Ügyfeleink törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait minden körülmények között tiszteletben tartjuk. Minden tudomásunkra jutott adatot és információt bizalmasan kezelünk, arra jogosultsággal nem rendelkező, illetéktelen harmadik személy részére nem adunk át információt, adminisztrációt a legnagyobb körültekintéssel végezzük. Soha nem lépünk túl a követelésbehajtás és kezelés törvényi keretein, ennek még a látszatát is kerüljük.

3.2. Szakmai gondosság

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság nevében eljáró személyek az Adósokkal való kapcsolat létesítése és fenntartása során körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében, és annak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítésére szolgáló eszközöket – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett - a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat. Társaság munkája során mindig a tőle elvárható gondossággal jár el. A Társaság nem vállal felelősséget az olyan károkért, amelyek a tőle elvárható gondos eljárása ellenére, neki fel nem róható okból következtek be. A Társaság a tőle elvárható gondossággal és a természetes személyek adatainak védelmére és adatkezelésre vonatkozó 2016/679 EU Rendelet rendelkezéseinek figyelembevételével vizsgálja az Adós személyazonosságát, a jogelődötől kapott adatok valóságáért azonban felelősséget nem vállal.

3.3. Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság a követeléskezelési, illetve behajtási eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez, az együttműködő magatartásához szükséges. A Társaság minden esetben pontos információval látja el az Adóst tartozása aktuális összegéről, valamint megkapja a teljesítési megállapodás lehetőségére, megkötésének feltételeire vonatkozó figyelemfelhívást, továbbá tájékoztatást kap a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság munkatársai az Adós kérésére részletes, az Adós megalapozott döntését elősegítő tájékoztatást nyújtanak a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokról és azok várható következményeiről. A Társaság különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

3.4. Teherviselő képesség figyelembevétele

Az Adós érdekeinek előmozdítása céljából a Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor az Adós kifejezett hozzájárulása mellett figyelembe veszi az Adós teherviselő képességét. Ennek során a Társaság lehetőség szerint – mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana – az Adós együttműködésével és hozzájárulásával (amennyiben van rá lehetőség) felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét. Ez esetben a Társaság – a már rendelkezésére álló jogszerűen kezelt adatokon kívül

– kizárólag az Adós által önkéntesen szolgáltatott adatokat elemzi. Az adatszolgáltatás önkéntességéről a Társaság előzetesen tájékoztatja az Adóst. A Társaság a rendelkezésre álló, valamint az Adós által önkéntesen megadott adatok elemzését követően tájékoztatja az Adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, teljesítési megállapodásokról az Ajánlásban meghatározott módon. .

3.5. Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, az eszközök meghatározásánál együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, az Adós teherviselő képességét és együttműködési készségét.

Amennyiben az Adós a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást kezdeményezne.

3.6. Szabályozottság

A Társaság a tartozás behajtására és az Adóssal történő kapcsolattartásra, az Adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárásra, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, a panaszkezelési tevékenységére, valamint a belső ellenőrzésre vonatkozó belső eljárásrendet alakított ki. A követelésbehajtási tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen tájékoztató tartalmazza.

3.7. Adós teljesítésének elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az Adós együttműködésének mértékét is – részletes tájékoztatás, információszolgáltatás révén elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást kezdeményez.

3.8. Magánélethez való jog tiszteletben tartása

A Társaság a követeléskezelés során figyelembe veszi az Adós - a kapcsolatfelvételre és a követelésről szóló egyeztetésre vonatkozó méltányolható - kérelmét, továbbá a kapcsolatfelvétel és az egyeztetések során tartózkodik minden olyan magatartástól, amely a jogszerű követelésérvényesítés kereteit meghaladóan jelentene beavatkozást az Adós magánéletébe.

3.9. Adatvédelmi előírások betartásának elsődlegessége

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során az Adatvédelmi és adatkezelési szabályzatban foglaltak alapján különös gondossággal betartja az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen a Hpt. 160-164.§-ban szabályozott banktitok megőrzésére vonatkozó előírásokat.

A Társaság alkalmazottai és a képviselőjében eljáró megbízottak az Adóssal való személyes egyeztetés során igazolják magukat és az Adóst is felhívják arra, hogy igazolja magát.

A Társaság, az Adós által harmadik személynek adott általános meghatalmazása alapján átadhat banktitoknak minősülő adatokat és a követeléssel kapcsolatos egyeztetést folytathat, amennyiben a meghatalmazás a Pp. szabályainak megfelelő közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba lett foglalva.

A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés során eljáró munkavállalói és megbízottai, a munkaszerződésben és a megbízási szerződésben foglaltak szerint, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkokat időbeli korlátozás nélkül megőrizzék.

II. A szabályzat hatálya

1. Alanyi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik a Társaság Adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik. A Szabályzatot a Társaságnál dolgozók tudomásul veszik, azzal ellentétesen magatartást nem tanúsítanak. A tudomásul vételt a Munkaszerződésre adott aláírásával minden dolgozó és megbízási jogviszonyban álló személy elfogadja, egyúttal vállalja, hogy az általa gondatlanságból elkövetett, és körütekintéssel elkerülhető hiba okozásáért felelősségre vonásra kell számítnia.

2. Tárgyi hatály

A Szabályzat tárgyi hatálya a Társaság által megvásárolt követelések kezelésének tevékenységre terjed ki.

A Társaság bármely tartozásból eredő, határidőn túli, esedékes, polgári jogi úton nem érvényesített, vagy jogi úton már érvényesített tartozásokat vásárol meg és kezel saját jogon, mint jogutód. A behajtási eljárásban csakis olyan követelések vesznek részt, amelyek érvényesítését jogszabály nem zárja ki.

A követelés sikertelen jogi eljárás nélküli érvényesítése során a Társaság jogi eljárás megindításáról dönthet. Adott ügyben fizetési meghagyás kibocsátására abban az esetben kerül sor, amennyiben az Adóssal a kapcsolat felvétele sikertelennek bizonyult, elzárkózott a jogos tartozás rendezésétől, vagy az ügykezelési idő lejártáig a hátralék nem került kiegyenlítésre. A követelés érvényesítésének módjai közötti választás során a Társaság figyelembe veszi az alábbiakat: a követelés alapjául szolgáló szerződés jogalapja, jogszerűsége, a követelés legfontosabb paraméterei, a követelés tőkeösszege, járulékai, fedezettsége, az Adós együttműködő magatartása, jogi helyzete, és körülményei, az Adós kötelezettségei, likviditása, végrehajtási eljárás, csődeljárás, felszámolási eljárás folyamatban léte, peres eljárások folyamatban léte, a megtérülés várható összege és ideje, a behajtás során viselendő és Adóst terhelő költségek várható összege.

3. Egyéb rendelkezések

A Követeléskezelési Szabályzat nyilvános, bárki számára hozzáférhető. A B2Kapital Zrt. irodájában (1013 Budapest Pauley u. 11. 4. em.) nyomtatott formában is elérhető, illetve letölthető a www.b2kapital.hu weboldalról.

A Szabályzat módosításához a Társaság igazgatóságának legalább 2 tagjának a jóváhagyása szükséges. A Társaság a Szabályzatról, annak változásairól legalább 15 naptári nappal korábban értesíti a munkatársait igazolható módon.

III. Értelmező rendelkezések

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

Együttműködő adós: az az Adós, aki a tartozása rendezéséhez leginkább megfelelő 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.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Kezes: az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy ha az Adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni.

Engedményező (Jogelőd): a Társasággal lejárt követeléseinek engedményezésére engedményezési szerződést kötött természetes vagy jogi személy.

Fizetési késedelem: az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződésből származó teljesítési határidő eredménytelen eltelte, továbbá az Adós és a Társaság által kötött, 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, ilyennek minősül az ajánlottan megküldött postai küldemény is).

Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás: az Adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője azonosítani tudja magát. Lehetséges formái: postai levél, e-mail, telefon, személyes egyeztetés.

Követelés: a Fogyasztóval szemben fennálló,

- a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő,
- b) követelésvásárlás keretében átvett egyéb, valamint
- c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb

pénzkövetelés.

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.

Követeléskezelés, követeléskezelési tevékenység: a Társaság által engedményezés útján megvásárolt pénzügyi vagy más szolgáltatásból származó lejárt követelések érvényesítése érdekében végzett üzletszerű tevékenység, ideértve az adóssal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is. 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).

Követeléskezelő: a Hpt. szerinti

- a) Pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;
- b) Követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedményezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;

Követelésvásárlás: követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés megvásárlása, egyetlen követeléscsomag megvásárlása, és több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követeléscsomag megvásárlása útján történő – megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép.

Meghatalmazás: az a jog, amelyet a meghatalmazó a meghatalmazottnak ad, hogy egy megnevezett tevékenységben helyette hivatalosan intézkedjen és a meghatalmazó irányelveinek megfelelő döntéseket hozzon. A meghatalmazást legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Társaság csak abban az esetben ad ki harmadik fél számára információt, ha az Adóstól eredeti írásbeli meghatalmazással rendelkezik a B2 Kapital Zrt.-nél történő ügyvitelre, ügykezelésre (két tanúval ellátott, kivéve ügyvédi meghatalmazás), vagy bizonyos esetekben – az erre vonatkozó írásbeli megállapodás alapján – ha a Ptk. alapján tartozás teljesítésre kerül sor 3. személy részéről és a 3. személy a jogi érdekét a teljesítéssel összefüggésben igazolja. Szóbeli megállapodás meghatalmazás esetében nem elfogadható.

Abban az esetben, ha az Adós cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű személy, akkor a képviselő hatósági határozattal igazolhatja jogosultságát. Kiskorú esetén bármely szülő eljárhat, amennyiben igazolja jogosultságát anyakönyvi kivonattal.

Teljesítési megállapodás: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselekedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

Ügyintéző: a Társaság alkalmazásában álló munkavállalók, a Társaság nevében megbízás vagy más jogviszony alapján az adósokkal szemben fennálló követeléseket kezelő természetes személyek.

IV. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó eljárási rend

A Társaság fő tevékenysége lejárt követelések engedményezés útján történő megvásárlása. (TEÁOR 6492'08 Egyéb hitelnyújtás)

A Társaság az engedményezés során a mindenkor hatályos és vonatkozó jogszabályi rendelkezések, - különös tekintettel a Ptk. 6:193. – 6:201.§-a - alapján jár el.

1. Adós értesítése a követelés engedményezéséről

A Társaság az engedményezést követően haladéktalanul megvizsgálja és ellenőrzi az Engedményező által rendelkezésére bocsátott adatfájlokat, információkat, okiratokat és amennyiben szükséges, egyeztetést kezdeményez az Engedményezővel a hiányos, illetve hibás adatok pontosítása érdekében.

A Társaság, az Engedményezővel történt egyeztetést követően, amikor teljes bizonyossággal meggyőződött az adatfájlok, információk pontosságáról, különös tekintettel az Ügyfél személyes és a követeléshez kapcsolódó adataira (tőke, kamat, díj), továbbá a késedelmi kamat számításának mértékére, annak kezdő napjára, akkor az adatokat, információkat az IT munkatársai betöltik az elektronikus nyilvántartásként működő szoftverbe.

Amennyiben a Társaság és az Engedményező úgy állapodnak meg, hogy az engedményezésről szóló értesítést a Társaság küldi meg az Ügyfél részére, akkor a Társaság vállalja, hogy a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az Ügyfél részére. Az adatok átadását követő legrövidebb határidőn belül a Társaság igazolható módon megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.

2. Adósokkal történő kapcsolatfelvétel módjai

2.1. Az Adósokkal történő kommunikáció során a Társaság védi az Adós banktitokhoz és személyes adataihoz fűződő jogait, ennek megfelelően alakította ki kapcsolatfelvételi formáit, amely lehet telefonos megkeresés valamint írásbeli tájékoztatás.

A Társaság munkavállalói tartózkodnak az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek az Adósra irányuló fizikai vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg, és igyekeznek biztosítani, hogy az Adósok számára a negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. Az információk átadása során biztosítják, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az adós kötelezettségeivel és lehetőségeivel kapcsolatban. A kapcsolattartás során az adós rendelkezésére bocsátanak valamennyi olyan információt, amely elősegíti a tartozás rendezését.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy mindenkor munkavállalói a követeléskezeléssel kapcsolatos valamennyi tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen informálják az adóst, kerüljék a jogi szakkifejezések használatát, vagy pedig azokat közérthető magyarázattal lássák el. A munkavállalók figyelembe veszik az Adós méltányolható kéréseit a kapcsolattartás formájára vonatkozóan (pl.: munkaidőben a megkeresés mellőzése).

a) Írásbeli kommunikáció

2.2.A Társaság az Adós részére a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú Ajánlásában foglaltaknak megfelelően -az abban rögzített tartalom szerint – figyelemmel a követeléskezelés soft, illetve hard szakaszának sajátosságaira, rendszeres, illetve eseti írásbeli tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során értesítő levelek kiküldése útján.

2.2.1.Fizetési felszólítás:

A Társaság a követelések kezelése során fizetési felszólítások útján értesíti Adóst a fennálló tartozásáról. A fizetési felszólítás tartalmazza többek között a követelés pontos összegét tőke, kamat, költség részletezéssel.

A Társaság megkereséssel él a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKK KH) felé, az Adós érvényes lakcímeinek beszerzése céljából, amennyiben az írásbeli kapcsolattartáshoz nem rendelkezik érvényes címmel.

2.2.2.Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A Társaság az Adós felé, - amennyiben az engedményező korábban nem értesítette az Adóst az engedményezés tényéről, valamint az engedményezett összeg teljes értékéről, engedményezési okirattal vagy más hitelt érdemlő módon - igazolja az engedményezés megtörténtét.

A Társaság a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az Adósnak a követelés engedményezéséről az Ajánlásban meghatározott tartalommal

2.2.3.Rendszeres tájékoztatás

A Társaság a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente legalább egyszer teljes körű tájékoztatást küld a fennálló tartozásról 2020-tól kezdődően, amennyiben ezen ügyek nem állnak jogi eljárás alatt.

2.2.4.Tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül teljes körű tájékoztatást küld Adós részére az Ajánlásban meghatározottak szerint. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság fent megjelölt határidőben a jelzálogtörlesztési engedélyt is megküldi a zálogkötelezett részére.

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

Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, és a Társaság az Adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – ha beszámítással is élt, az előző pont szerinti tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az Adós részére.

2.2.5.A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

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

2.2.6.Az Adós kérésére történő tájékoztatás

A Társaság az Adós kérésére - a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, a követelés aktuális összegéről, illetőleg a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról.

b) Telefonos megkeresés

2.3.A telefonos elérhetőség elsődlegesen az Engedményező által a Társaság rendelkezésére bocsátott adatfájlból származik.

A Társaság minden törvényes lehetőséget igénybe vesz annak érdekében, hogy telefonos egyeztetést kezdeményezzen az Adóssal a tartozás önkéntes, jogi eljárást megelőző megfizetése és a lehető legteljesebb körű tájékoztatás érdekében.

A Társaság fokozott figyelmet fordít a banktitokra, továbbá az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések illetőleg a hatósági előírások és állásfoglalások betartására, különös tekintettel a Társaság Adatvédelmi Szabályzatában foglaltakra.

A Társaság a telefonos egyeztetések során az Adóست legalább három személyes adata (mint például név, születési név, anyja neve, születési hely, idő) alapján azonosítja be. Amennyiben az Adós megtagadja a beazonosítást vagy megtagadja a hangfelvétel rögzítéséhez történő hozzájárulást, a munkavállaló tájékoztatja, hogy a telefonbeszélgetés tovább nem folytatható.

Általános, tájékoztató jellegű információ (pl. bankszámlaszám, amelyre átutalható a tartozás összege) a személy beazonosítása nélkül, bárki számára kiadható, azonban az adott ügyre vonatkozó konkrét ügyintézés csak akkor történhet, ha az ügyben eljáró személy igazolja jogosultságát és személyét is.

A Társaság munkavállalói a telefonos kapcsolatfelvétel során minden alkalommal azonosítják magukat, a Társaságot, illetve a jogutódlás tényét és tájékoztatják az Adóست a kapcsolatfelvétel céljáról, a követelés jogalapjáról és mértékéről, továbbá az áthidaló megoldásokról.

A releváns jogszabályoknak, ajánlásoknak megfelelően a Társaság heti legfeljebb háromszor, munkaszüneti nap kivételével hétfőtől-péntekig 8-19 óra között léphet kapcsolatba az adóssal. Ettől az időponttól a Társaság kizárólag az Adós kifejezett értele alapján térhet el.

A Társaság az Adóssal folytatott telefonbeszélgetést az érintett hozzájárulása alapján rögzíti, telefonos panaszkezelés esetén pedig a Hpt. 288. § megfelelően jár el. A rögzítés tényéről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatásra kerül az Adós.

A hangfájlokat a Társaság öt évig őrzi meg és az Adós kérésére lehetőséget biztosít azok visszahallgatására, továbbá kérés esetén - 15 napon belül, térítésmentesen - azt hanghordozón rendelkezésére bocsátja.

c) Személyes ügyfélfogadás

2.4.A Társaság székhelyén (1013 Budapest, Pauler utca 11. 4. em.) személyes ügyfélszolgálatot biztosít azon Adóssok részére, akik személyes egyeztetést kívánnak kezdeményezni. A Társaság személyes ügyfélszolgálatra munkanapon H-K-SZ-P 9:00-17:00 óra között biztosít lehetőséget. A Társaság heti egy napon hosszabb ügyfélfogadási időt biztosít ügyfelei részére, melynek időpontja csütörtök 9:00-19:00 óra között.

Amennyiben az Adós a személyazonosításnak nem tesz eleget, a Társaság az egyeztetést megtagadja.

d) E-mail útján történő tájékoztatás nyújtása

2.5. Az Adóssnak lehetősége van arra, hogy beadványát e-mailben küldje meg a Társaság részére. Azonban a hatályos adatvédelmi szabályoknak való megfelelés érdekében a Társaság válaszleveleit az Adós által megadott levelezési címre továbbítja, vagy a megadott telefonszámon keresztül keresi meg az Adóست.

3. Teljesítési megállapodás

Amennyiben az Adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Társaság részére, úgy a Társaság a teljesítési megállapodás lehetőségének vizsgálatát követően – de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon – tájékoztatja az adóst arról, hogy van-e lehetőség a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal való megkötésére. Amennyiben az ajánlat elutasításra kerül, úgy a Társaság tájékoztatásában feltünteti az elutasítás okait, valamint megvizsgálja, hogy milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

A Társaság a teljesítési megállapodást nem tevő Adósok esetében üzletpolitikájával összhangban vizsgálja, hogy milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a teljesítési megállapodásról szóló tájékoztatás tartalma alapján az Adós teljes mértékben megismerje a rá háruló kötelezettségeket, és ennek alapján fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfele-e az adott megoldás.

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

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötése céljából az Adós együttműködése esetén, annak egyetértésével – önkéntes adatszolgáltatása révén és kifejezett hozzájárulásával - végzi el az Adós pénzügyi helyzetének felmérését. Ez azon célt szolgálja, hogy az Adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljáráson kívüli megtérülése.

Amennyiben Adós úgy nyilatkozik, hogy a korábban megkötött megállapodást nem tudja teljesíteni, a Társaság megvizsgálja az Adós újabb ajánlatát, valamint újabb megállapodás megkötésének lehetőségét.

A Társaság és az Adós között létrejött teljesítési megállapodások írásban kerülnek megkötésre, mely teljesítési megállapodás egy példányát a Társaság eljuttatja adós részére. Amennyiben a megállapodás telefonos kapcsolatfelvétel során jön létre, úgy a Társaság az annak tartalmát rögzítő hanganyagot vagy a megállapodás feltételeit rögzítő írásbeli dokumentumot annak létrejöttét követő 15 napon belül tájékoztatásul megküldi az adós részére, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés időpontját, valamint rögzített hanganyag esetében a telefonbeszélgetés azonosítóját.

A Társaság a teljesítési megállapodás megszűnéséről, annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztatja az Adóst a megszűnés indokának megjelölésével.

4. Jogi eljárás kezdeményezése

Amennyiben az ügy befizetés, illetve a hátralék jogtalanságának igazolása nélkül zárul, úgy fizetési meghagyás, illetve felszámolási eljárás (céges tartozás) megindításáról dönt a Társaság a vonatkozó törvényi előírásoknak megfelelően.

A Társaság által beadott fizetési meghagyás elrendelése iránti kérelemmel szembeni adósi ellentmondás esetén indult peres eljárásban a Társaság által megbízásos jogviszonyban álló ügyvédi irodák képviselői járnak el.

Jogerős bírósági ítéletek, illetve jogerős fizetési meghagyások, vagy közjegyzői okiratok alapján kiállított végrehajtási lap alapján megkezdődött, a Vht. szerinti végrehajtási eljárással kapcsolatos feladatokat a jogi admin osztály munkavállalói látják el a Társasággal megbízási jogviszonyban álló külsős ügyvédek segítségével.

5. Elhunyt adósokkal szemben fennálló követelések

A Társaság az elhunyt adósokkal szemben fennálló követelését, a Ptk-ban és más az örökléssel kapcsolatos eljárási kérdéseket szabályozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően érvényesíti.

A Társaság ennek megfelelően követelését a hagyatéki eljárás keretein belül, továbbá rendes bírósági eljárás során érvényesíti az örökösökkel szemben.

A Társaság tekintettel arra, hogy az Adós elhalálása érzelmi terhet jelenthet az örökösök számára, így a kapcsolatfelvétel során különös gondossággal és tapintattal jár el, továbbá áthidaló megoldással próbálja elősegíteni az örökösök önkéntes teljesítését.

6. Tartozás megtérülése esetére vonatkozó eljárási szabályok

a) Teljesítés elszámolása

Az egyes követelések elszámolása jellemzően Ptk. szerinti kiegyenlítési sorrendben (2013. évi V. törvény 6:41 és 6:46 §-a alapján) elsődlegesen a Kötelezett rendelkezése szerint, de amennyiben a megjelölt követelést kamat és költségtartozás is terheli, akkor először a díjakra, kamatra, majd tőkére kerül elszámolásra.

A szerződés megszegője a nemfizetés okán a fizetendő díjjal a régi Ptk. 298. § alapján késedelembe esett, így a Ptk. 299. § alapján köteles megtéríteni a szolgáltatónak a késedelemből eredő kárát (Új Ptk. 6:142.§).

A Társaság a megvásárolt követelés tekintetében a jogos követelése érvényesítéséhez szükséges díjat jogosult az Adósra terhelni. Amennyiben az összeg nem kerül megfizetésre, arra, illetve a késedelem miatt felmerülő további költségeire vonatkozóan a Ptk. 6:154. § (3) alapján kártérítési igény támasztható.

b) Igazolás tartozás megfizetéséről

A teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül a Társaság igazolást állít ki Adós részére a megfizetett tartozásról, mely igazolás az alábbi adatokat tartalmazza:

- A legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolási költségét, díj, kamat és tőke bontásban.
- Tájékoztatót arra vonatkozóan, hogy a Társaság részéről az Adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül megküldi a jelzálogtörlesztési engedélyt Zálogkötelezett részére.

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

c) Túlfizetés esete

Amennyiben az Adósnak a tartozás teljesítése során túlfizetése keletkezik, azonban a Társaság az Adós egyéb jogviszonyából eredő tartozását is kezeli, a Társaság tájékoztatja az Adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészben történő beszámításáról.

Amennyiben az Adósnak a tartozás teljesítése során túlfizetése keletkezik és a Társaság az Adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – amennyiben beszámítással is élt, úgy az előző pontban meghatározott tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az Adós részére.

Fentiek érdekében a Társaság írásbeli értesítést küld az Adós részére és egyben írásban kéri nyilatkozni, hogy az összeget mely bankszámlára kéri átutalni vagy mely címre kéri postai úton megküldeni.

A Társaság pénzügyi osztálya az Adós nyilatkozatának érkeztetését követően, a nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően visszafizeti a túlfizetés összegét.

Végrehajtási szakaszban keletkezett túlfizetés esetén a végrehajtó által megküldött nullás díjjegyzék, valamint a végrehajtási eljárás befejezéséről szóló jegyzőkönyv Társaság részére történő megküldését követően kerül sor a fentebb ismertetett eljárásra.

d) Adatok törlése

A Társaság Adatkezelési szabályzatában, illetve a vonatkozó jogszabályokban meghatározott törvényi határidő lejártát követően a személyes adatok törlésre kerülnek a rendszerből.

Az adatkezelés célhoz kötöttsége alapján az adatokra vonatkozó tárolási idő tehát addig áll fent, amíg jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően az adatokat a Társaságnak meg kell őriznie. A Társaság ügyfeleivel szembeni követelések elévülési ideje alapján a Ptk. egy általános 5 éves megőrzési időt ír elő, ugyanakkor a könyvelés analitikát igazoló bizonylatok esetén az Art. szerint 5+1 év, valamint a számviteli törvény esetén azon számviteli bizonylatok tekintetében, amelyek mérleg analitikát igazolnak, 8 év.

7. Kamatok, díjak, költségek felszámítása

A Társaság kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az Adósra. Az Adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ide értve a postaköltséget, a jogi eljárások költségét, a fedezet értékelésének költségeit.

A Társaság nem terheli az Adósra a követeléskezelési eljáráshoz kapcsolódó Társaság oldalán keletkező adminisztratív és működési költségeket, valamint az engedményezés tényéből eredő költségeket.

8. A követeléskezelési tevékenység során alkalmazott elektronikus nyilvántartás

A Társaság munkavállalói a követelések kezelése során elektronikus nyilvántartást vezetnek - a követeléskezelési tevékenységéről, az adósokról, a velük, valamint a kezesekkel és a zálogkötelezettekkel szemben megtett követelésérvényesítési lépésekről, a velük szemben fennálló követelésekről és azok összegszerűségéről - az erre a célra létrehozott szoftverben.

A nyilvántartás dokumentálja és törvényi előírások szerint őrzi az adóssal szemben megtett követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát.

A nyilvántartás tartalmazza továbbá a Társaság és az adós közötti valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját, továbbá lehetővé teszi, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, a rögzített telefonbeszélgetések, valamint az adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetőek legyenek.

Az elektronikus nyilvántartás az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Adós neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- Adós lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei, adós által 3. személynek adott meghatalmazás,
- Örökös, kezes, biztosítékot nyújtó 3. fél lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetősége
- Engedményező neve, címe, ügyfél azonosító,
- engedményezett összeg, engedményezés napja,
- pénzügyi adatok, befizetések, befizetések összege, terhelések, jóváírások, könyvelési dátumok
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések, kiküldött levelek, telefonos egyeztetések időpontjai és ezekhez kapcsolódó feljegyzések
- jogi behajtásra vonatkozó információk, ügyiratszámok,
- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések, kimutatások,

- Adós által küldött levelek, azokra adott válaszok, a levél küldésének időpontjai,
- Teljesítési megállapodásra vonatkozó információk, adatok, Adós írásos nyilatkozatai, részletfizetési megállapodás, teljesítési megállapodás ténye, időpontja, módja, feltételei

9. A Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó szabályok

A Társaság a KHR tv-ben foglaltak szerint referenciaadat szolgáltató. A Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglaltak alapján és határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat.

Az átvételt, átruházást követően a Társaság felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért.

10. A követeléskezelési tevékenység során felmerülő panaszok kezelésére vonatkozó eljárás

A Társaság a követeléskezelés minden szakaszában lehetőséget biztosít az Adós részére, hogy a Társaság tevékenységével, magatartásával, mulasztásával kapcsolatos kifogását a Társasággal közölje.

A panaszok benyújtására, kivizsgálásra és megválaszolására a Társaság Panaszkezelési szabályzatában foglaltak az irányadók, mely elérhető a Társaság honlapján (www.b2kapital.hu), az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségben, továbbá az Ügyfél kérése esetén a Társaság munkavállalói tájékoztatást adnak.

11. A Társaság munkavállalóinak szakmai felkészültségére vonatkozó szabályok

A Társaság követeléskezelői munkatársai a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el munkájuk végzése során. A követeléskezelő az ügyintézőket – bevezető oktatásban, majd legalább évente egy alkalommal - megfelelő (tovább)képzésben részesíti és dokumentálja azt az Oktatási naplóban.

A követeléskezelő új munkatársak aktív munkavégzését csak sikeres záróvizsga után engedélyezi, amely záróvizsga tartalmazza az Adósok megfelelő tájékoztatásának módszereit, kommunikációs és tárgyalástechnika, valamint termékismeret és követeléskezelési tréninget is, illetve a vonatkozó jogszabályok megismertetését.

A sikeres vizsga (írásbeli és szóbeli) elengedhetetlen feltétele a megbízás létrejöttének. Oktatásainkról, továbbképzéseinkről Oktatási Naplót vezetünk, amely dokumentálja a képzés mibenlétét, és igazolja, hogy mely ügykezelőnk milyen belső képzésen, trainingen vett részt.

12. Társaság tevékenységének belső ellenőrzése

A Társaság erre a célra megbízott belső ellenőre, a vonatkozó éves auditori munkaterv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és félévente beszámol a Társaság Felügyelő Bizottsága felé, továbbá az adott év március hónap végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság Igazgatósága részére.

A Társaság Igazgatósága gondoskodik arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a Szabályzatban foglalt rendelkezések megfeleljenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezéseknek.

A követeléskezelési tevékenység ellenőrzéséért a behajtási vezető tartozik felelősséggel, aki közvetlen elszámolási kötelezettséggel tartozik a Társaság Igazgatósága részére.

A jogszabályoknak való megfelelést továbbá a B2Kapital Holding corporate előírásainak megfelelően compliance munkatárs is felügyeli.

Jelen szabályzatot a Társaság szükségszerűen, de legalább évente egyszer felülvizsgálja.