

# 1. A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA

## 1.1. A szabályzat célja:

Jelen Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a B2Kapital Zrt. (a továbbiakban: Társaság, melynek székhelye: 1013 Budapest, Pauler u. 11.) által megvásárolt állomány követeléskezelése során megtett lépéseket tartalmazza a Magyar Nemzeti Bank (korábban PSZÁF) elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlásának, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII törvény („Hpt.”) vonatkozó pontjainak és a 2013. évi V. törvény („Ptk.”) vonatkozó pontjainak figyelembe vételével.

A szabályzat célja, hogy növelje az átláthatóságot a Társaság követelésbehajtási és követelés érvényesítési tevékenysége folyamatában, hogy az érintettek számára átláthatóbbá tegye a B2Kapital Zrt. követelésbehajtási tevékenységének folyamatát, annak szakmaiságát prezentálja, és ennek során minden kapcsolódó szabályozásnak megfeleljen.

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.

Célunk, hogy a követelés behajtási gyakorlat során, a törvényben előírt fogyasztóvédelmi elveket betartva, a Kötelezetteket megfelelő módon tájékoztatva, biztosítsa az Adósok számára korrekt, élethelyzetüknek, és pénzügyi teljesítőképességüknek megfelelő eljárás lefolytatását.

Az alkalmazott leglényegesebb jogszabályok és alkalmazások:

- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról
- 14/2012. (XII.13.) számú ajánlás a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről
- 11/2012.(XI.8.) számú ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról (MNB)

## 1.2. A szabályzat hatálya

Alanyi hatály:

Követelést behajtó vagy követelést kezelő: a B2Kapital Zrt., mint követelésvásárlással és a megvásárolt követelések kezelésére engedéllyel rendelkező jogi személy.

**Eladó:** a megvásárolt követelés jogosultja .

**Adós:** az Eladó azon partnere, akivel szemben az Eladónak, mint jogelődnek lejárt, követelése áll fent, amit fizetési felszólítás után sem egyenlített ki .

. A Szabályzat vonatkozik mindazokra a kérdésekre, amelyekről külön jogszabály vagy külön szerződés kifejezetten nem rendelkezik, egyúttal megszabja a megvásárolt követelések kezelése során alkalmazható, és alkalmazni engedett lépések körét, és a lépések értelmezését.

**Tárgyi hatály:**

A szabályzat tárgyi hatálya a megvásárolt követelések kezelésének tevékenységre terjed ki.

## 1.3. A Társaság tevékenysége:

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 behajtási tevékenység során a Társaság felszólító leveleket, elektronikus leveleket, rövid szöveges üzeneteket küld ki, személyes és telefonos megkereséseket végez.

A követelés sikertelen jogi eljárás nélküli érvényesítése során a Társaság jogi eljárás megindításáról dönthet . 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 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.

#### 1.4. A Szabályzat nyilvánossága:

A Követeléskezelési Szabályzat nyilvános, bárkinek hozzáférhető, a B2Kapital Zrt. irodájában (1013 Budapest Pauler u. 11. 4. em.) nyomtatott formában is elérhető, illetve letölthető a [www.b2kapital.hu](http://www.b2kapital.hu) weboldalról. A Szabályzatot a Társaságnál dolgozók tudomásul veszik, azzal ellentétesen magatartást nem folytatnak. . A tudomásul vételt a Munkaszerződésre adott aláírásával minden dolgozó és alvállalkozó elfogadja, egyúttal vállalja, hogy az általa gondatlanságból elkövetett, és körülményekkel elkerülhető hiba okozásáért felelősségre vonásra kell számítnia.

#### 1.5. A Szabályzat módosítása:

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.

## 2. MŰKÖDÉSÜNK ALAPELVEI

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 munkája során mindig a tőle elvárható gondossággal jár el. A Társaság nem vállal felelősséget az olyan károkért, amelyek a tőle elvárható gondos eljárása ellenére következtek be. A Társaság a tőle elvárható gondossággal és a természetes személyek adatainak védelmére és adatkezelésre vonatkozó 2016/679 EU Rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével vizsgálja az Adós személyazonosságát, a jogelődtől kapott adatok valódiságáért azonban felelősséget nem vállal.

. Minden lépésünk az érvényes jogszabályok és etikai normák szigorú betartása mellett történik. Ügyfeleink személyiségi jogait minden körülmények között tiszteletben tartjuk. Minden tudomásunkra jutott adatot és információt bizalmasan kezelünk, adminisztrációnk a legnagyobb körültekintéssel végezzük. Soha nem lépünk túl a követelésbehajtás és kezelés törvényi keretein, ennek még a látszatát is kerülnék.

#### **Tisztességes és együttműködő magatartás**

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

## Szakmai gondosság

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 körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák.

## Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság a követeléskezelési, illetve behajtási eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós együttműködő magatartásához szükséges.

## Teherviselő képesség figyelembe vétele

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az Adós teherviselő képességét. Ennek során a Társaság lehetőség szerint – mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítani – az Adós együttműködésével (amennyiben van rá lehetőség), felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét. A Társaság tájékoztatja az Adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről.

## Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, az eszközök meghatározásánál figyelembe veszi a követelés nagyságát, az Adós teherviselő képességét, és együttműködési készségét.

## Szabályozottság

A Társaság a tartozás behajtására és az Adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakított ki. A követelés behajtási tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen tájékoztató tartalmazza.

## 3. FOGALOMTÁR

**Együttműködő adós:** a tartozás rendezésében partner, határidőben fizet, illetve határidőre eljuttatja a hátralék rendezéséhez szükséges dokumentumokat (a hátralék rendezésének minősül, amennyiben igazolást nyer, hogy a követelés nem jogos, pl: díj nemfizetéssel megszűnt biztosítás esetében az érdekmúlás igazolása a kérdéses időszakra.)

**Fizetési késedelem:** a fizetési határidő túllépése (határidő + 5 nap).

### Áthidaló megoldás (kizárólag az adott megbízásnak megfelelő utasítások alapján)

- részletfizetési megállapodás a két fél lehetőségeinek felmérése alapján
- átmeneti fizetési nehézség esetén fix határidejű haladék az ügykezelési időn belül
- átmeneti kedvezményes részlet biztosítása

**Igazolható módon történő felszólítás továbbítás:** postai levelek esetében a postai feladójegyzék megléte (leveleink minden esetben regisztrálásra kerülnek, így azok kiküldése ajánlott vagy tértivevényes szelvény megléte nélkül is igazolható), illetve postai levelek és minden egyéb kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási forma esetében a követeléskezelési szoftverben történő nyilvántartás.

**Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás:** Adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amelyben a követeléskezelő munkatársa azonosítani tudta magát. Lehetséges formái: postai levél, e-mail, rövid szöveges üzenet, telefon és személyes felkeresés.

#### **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 írásbeli meghatalmazással rendelkezik (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.

## **4. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS**

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) korábbi rendelkezése alapján a személyes adatok védelme és közérdekű, valamint közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülése érdekében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) az Infotv. hatálya alá tartozó adatkezelőkről/adatfeldolgozókról adatvédelmi nyilvántartást vezetett, amely többek között tartalmazta az adatkezelés célját és jogalapját is.

A B2Kapital Zrt. adatkezelési azonosítója: NAIH – 83341/2015

A Társaságnak az Adósok adatkezelése vonatkozásában külön szabályzata van, amely meghatározza az adatkezelés jogalapját és célját.

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény értelmében a banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVII. törvény 45. § (1) bekezdésének b) pontja értelmében a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 151. § (4) bekezdésének a) és b) pontjai értelmében a szolgáltató az adatkezelés céljához szükséges adatokat átadhatja az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek, valamint a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 125. § (4) bekezdésének a) pontja értelmében az engedélyesek átadhatják az adatkezelés céljához szükséges adatokat az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek.

## **5. A KÖVETELÉSKEZELÉS ÉS BEHAJTÁS ELJÁRÁSI RENDJE**

A követeléskezelési tevékenység jogszerűségének megállapítása során általános érvénnyel alkalmazandó az Európai Parlament és a Tanács 2005. május 11-ei, 2005/29/EK irányelvének átültetését szolgáló, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.). E törvény hatálya alá tartoznak a pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések alapján fennálló

követelések behajtása és kezelése során az adóssal, mint fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatok. A B2Kapital Zrt. Követeléskezelési Szabályzata elfogadja, és iránymutatónak tekinti a PSZÁF 14/2012 (XII.13.) követeléskezelési gyakorlat során figyelembe veendő fogyasztóvédelmi elveket.

	Lépés megnevezése	Rövid leírás
1.	Állomány átvétele	Az Eladótól érkező állomány átvétele, és betöltése a B2Kapital Zrt. ügyviteli rendszerébe
2.	Kapcsolatkeresések elvégzése	Telekom tudakozó, KEKKH nyilvántartás, és cégjegyzék lekérése
3.	Írásbeli felszólítás kiküldése	E-mail, vagy felszólító levél (megbízástól függően a levelekhez mellékelten csekket is küldünk).
4.	Bejövő hívások fogadása	A kiküldött felszólításokra érkezett telefonhívások fogadása: Hétfő – Péntek: 08.00 – 19.00 h között
5.	Személyes ügyfélfogadás	A kiküldött felszólításokra érkezett személyes megkeresések fogadása: Hétfő – Péntek: 09.00 – 17.00 h között
6.	Bejövő dokumentumok fogadása és feldolgozása	E-mailek, levelek, faxok fogadása és feldolgozása (a törvény által előírt válaszadási kötelezettség 30 nap)
7.	Kimenő telefonos megkeresés	Kimenő hívások indítása az átadott, és keresések alkalmával talált elérhetőségekre, a hátralék rendezésének előmozdítása érdekében (MNB ajánlásnak megfelelő módon és gyakorisággal)

10.	Befizetések, visszavonások, módosulások fogadása	Egyenlegek karbantartása, ügyek lezárása
11.	Jogi eljárás indítására vonatkozó döntés	Amennyiben az ügy befizetés, illetve a hátralék jogtalanságának igazolása nélkül zárul, úgy fizetési meghagyás illetve felszámolási eljárás (céges tartozás) megindításáról dönt a Társaság
12.	Jogerős fizetési meghagyások kezelése, hiánypótlások kezelése, ellentmondások kezelése	A közjegyzőktől visszaérkező hiánypótlások, ellentmondások, jogerős fizetési meghagyások kezelése (2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról)
13.	Per	FMH-val szembeni ellentmondás esetén elindult peres eljárás menedzselése külsős ügyvédi irodák segítségével
14.	Végrehajtás	Jogerős bírósági ítéletek, illetve jogerős fizetési meghagyások, vagy közjegyzői okiratok alapján kiállított végrehajtási lap alapján megkezdődik a végrehajtási eljárás folyamata (1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról) a Társaság által, vagy küldős ügyvédi irodák segítségével
15.	Ügyek lezárása	Teljesítés esetén az ügyekről lezáró/elszámoló levél készül
15.	Adatok törlése	Az adatkezelési szabályzatban, illetve a vonatkozó jogszabályban meghatározott törvényi határidő lejártát követően a személyes adatok törlésre kerülnek a rendszerből.

#### 5.1. Telefonos és személyes megkeresések:

Az Adóssal történő kommunikáció során a Társaság védi az Adós banktitokhoz és személyes adataihoz fűződő jogait, ennek megfelelően alakította ki kapcsolatfelvételi formáit.

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 munkavállalók figyelembe veszik az Adós méltányolható kéréseit a kapcsolattartás formájára vonatkozóan (pl.: munkaidőben a megkeresés mellőzése). A Társaság munkavállalói az Adós kérésére tájékoztatást nyújtanak a követeléskezelés folyamáról, az Adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A Társaság az Adósokkal hétköznapokon (illetve szombaton, amennyiben az munkanap) 08.00 – 19.00 h között, legfeljebb heti 3 alkalommal (írásban és/vagy szóban) veszi fel a kapcsolatot, amelytől eltérés kizárólagosan az Adós rögzített kérésére történik. Megkeresésnek az minősül, ahol a követeléskezelő azonosítani tudta magát.

A Társaság az Adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adhat át információkat a behajtásról, úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetlen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem.

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.

#### **Az eljáró ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják:**

- magukat
- a követelést, amit a Társaság megvásárolt és amelyben jogutódként eljár
- az adóst és tájékoztatják őt, hogy milyen célból veszik fel a kapcsolatot
- telefonos beszélgetés esetén arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül
- az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy képviseleti jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki,

#### **majd a tájékoztatás során információt nyújtanak:**

- a tartozás aktuális összegéről
- a tartozás kiegyenlítésének lehetőségeiről
- a lehetséges fizetési ütemezésről, részletfizetési lehetőségekről
- a teljesítés előnyeiről
- a nem együttműködő magatartás következményeiről, az összegek folyamatos növekedéséről (kamat-, és költségterhek)
- a követeléskezelési eljárás során alkalmazható további intézkedésekről, azok várható idejéről
- a jogi eljárás megindításának lehetőségéről és annak következményeiről, költségeiről
- a hanganyag azonosítójáról

#### **banki, ügyek kezelésekor az ügykezelők kötelezően tájékoztatást nyújtanak a következők is:**

- az adatkezelésről további információ elérhető a [www.b2kapital.hu](http://www.b2kapital.hu) weboldalon a Társaság adatvédelmi szabályzatában

## **5.2. Ügyfelfogadás:**

A követeléskezelők biztosítják azt, hogy az ügyfelfogadásra rendszeresített helységeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából.

Ügyfelfogadás: Hétfő – Péntek: 09.00 – 17.00 h

Az ügyfélszolgálati irodában készpénzes befizetésre van lehetőség melyről minden esetben bevételi pénztárbizonylat készül.

## **5.3. Ügykezelőinktől elvárt magatartás, és az ügykezelés során elvárt hozzáállás:**

A GDPR valamint az Infotv. előírja, hogy a személyes adatok felvételének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie, mely értelemszerűen nem valósulhat meg olyan esetekben, amikor a személyes adatokat megszerezni kívánó személy önmagát másnak kiadva (hivatalos személy, barátnő, ismerős) kísérel meg adatokat gyűjteni az Adósról.

Ügykezelőink tartózkodnak minden efféle magatartástól. A behajtási eljárás során a Társaság munkavállalói tartózkodnak a követelések beszedésével kapcsolatos egyeztetéseket, valamint azok vitatottsága esetén a panaszok egyeztetését, kezelését, elbírálását és az adott ügy kivizsgálását is elvégzik, majd a kivizsgálás eredményéről értesítik az Adóst vagy panaszost. A Társaság a behajtás során kerül minden olyan megnyilvánulást, amely erre engedhet következtetni, hogy a Társaság hatóságként jár el. Tilos a tisztességtelen, az agresszív, a megtévesztő és tisztességtelen gyakorlatok folytatása, és ezen keresztül a fogyasztói magatartás torzítása. A Társaság munkavállalója minden olyan információt megad, amely az adós együttműködő magatartásához kell.

A Társaság követeléskezelő munkavállalói bemutatják az áthidaló lehetőségeket, tájékoztatják az Adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve bemutatják annak okát (kamatok, költségek). Az Adósok, illetve meghatalmazottaik minden esetben tájékoztatást kapnak arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. Amennyiben a keresett személy nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez a keresett személyt megkerjük, hogy nyitvatartási időben keresse fel irodánkat személyes egyeztetés céljából.

A követeléskezelők által alkalmazott írásbeli tájékoztatás akkor alkalmas az együttműködő adósi magatartás megerősítésére, ha az Adósok abból pontos információt kapnak a tartozásuk aktuális összegéről, és megkapják a lehetséges követeléskezelési lépésekre, azok költségeire, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére vonatkozó figyelemfelhívásokat, továbbá az arra vonatkozó információkat, hogy hol és milyen módon tudják a tartozásukat rendezni, illetve kérdéseikkel hová fordulhatnak. Emiatt leveleink hátoldalán ezen iránymutatásokat szem előtt tartott tájékoztatás olvasható, kiegészítve az esetlegesen gyakran ismételt kérdésekkel, mely szintén az Adósok minél pontosabb, és szélesebb körű tájékoztatását szolgálja.

Az Adós kérelmezheti, hogy:

- kapjon tájékoztatást személyes adatai kezeléséről
- személyes adatai helyesbítését kérheti,
- valamint személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását is kérheti

A B2Kapital Zrt. a személyes adatot törli, ha:

- kezelése jogellenes
- ha az Adós kéri a személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével törlését vagy zárolását
- ha az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható – feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki
- ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt
- ha azt a bíróság vagy a Hatóság elrendeli
- A személyes adatok kezelésére egyébként a Társaság adatvédelmi szabályait kell megfelelően alkalmazni.

#### **5.4. Adósokkal történő telefonbeszélgetések kiadásának módja**

A Társaság az Adósokkal folytatott beszélgetéseinket rögzíti, és a jogszabályban megjelölt 5 éves határidőig tárolja. Az Adós kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsájtuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, valamint a hanganyagot is a személyazonosság igazolását követően. Ezen cselekményekért külön díj nem kérhető el.

#### **5.5. Írásbeli megkeresés**

A Társaság az Adóst felszólító levélben is felszólítja a teljesítésre. A felszólító levélben is feltünteti:

- illetve igazolja a jogutódlás, és megadja azt a követelést, amely tekintetében a Társaság jogutód lett, a követelés jogcímét
- a követelés összegét, összetételét
- a befizetésre vonatkozó tudnivalókat
- az ügy rendezésének elmaradása esetén várható következményeket

A Társaság tömeges és egyedi levelek küldését is végzi. A Társaság az Adósok részére postai úton, kizárólag zárt borítékban küld leveleket. A beérkező dokumentumok minden esetben rögzítésre kerülnek az ügyekben. A válaszadási kötelezettség: 30 nap.

## 5.6. Adósok azonosítása

Telefonon történő tájékoztatás előtt a Társaság munkatársainak meg kell győződniük arról, hogy a követelésről valóban az Adós kér-e tájékoztatást. Az azonosítás az Adós édesanyja neve, születési helye és ideje által történik.

Amennyiben a megkeresést a Társaság kezdeményezi, ezen azonosítás akkor is megtörténik. A nyilvántartott hátralékról, illetve a folyamat aktuális státuszáról csak az Adós, vagy meghatalmazottja kaphat tájékoztatást. Az ügyfélszolgálati irodát felkereső Adósok esetében szintén szükséges a személyazonosság igazolása, személyazonosságot igazoló irat alapján.

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.

Meghatalmazottak esetén ellenőrizni kell a meghatalmazás – mely csak eredeti példányban fogadható el, másolatban nem – tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell legalább az alábbiakat:

- meghatalmazó adatait: név, lakcím, anyja neve, születési hely és idő
- meghatalmazott adatait: név, lakcím, anyja neve, születési hely és idő
- két tanú: aláírás, név, lakcím
- a meghatalmazáson szerepelnie kell annak, hogy a meghatalmazás a B2Kapital Zrt.-nél történő ügykezelésre szól

## 6. KÖVETELÉSBEHAJTÁSI ÉS KEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság a követelések és a követeléskezelés során megtett intézkedésekre vonatkozó nyilvántartást vezet a behajtási szoftverben. A behajtási szoftver visszakereshető módon 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
- pénzügyi adatok, befizetések, jóváírások
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések
- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések
- Kötelezett által megküldött dokumentumok, illetve az azokra adott válaszok
- jogi eljárásokkal kapcsolatos dokumentumok



## 7. PANASZOK KEZELÉSE

A B2Kapital Zrt. a követeléskezelési tevékenység bármely szakaszában felmerült panaszokat egységesen a PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT-ban foglaltaknak megfelelően kezeli, mely elérhető a [www.b2kapital.hu](http://www.b2kapital.hu) weboldalon, illetve a személyes ügyfélfogadó helyiségben is.

## 8. KIEGYENLÍTÉS ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE

Az egyes követelések elszámolása jellemzően Ptk. szerinti kiegyenlítési sorrendben (2013. évi V. törvény 6:41 §-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.

### 8.1. Díjak és költségek

**Behajtási költség:** A szerződés megszűnése okán 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. § [Felelősség szerződésszegéssel okozott károkért]. 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.

**Ügyvédi munkadíj:** a késedelemre tekintettel megindított behajtási eljárás költsége és akkor merül fel, amikor a Társaság külsős ügyvédet vagy belső jogtanácsost vesz igénybe a jogi eljárás során. Megfizetése önkéntes. Ugyanakkor amennyiben az ügyvédi munkadíj vagy jogtanácsosi munkadíj összege nem kerül megfizetésre, arra, illetve a késedelem miatt felmerülő további költségeire vonatkozóan a Társaság a Ptk. 6:154. § (3) alapján fizetési meghagyásos úton érvényesíti a követelést, akkor a fizetési meghagyásos eljárásban érvényesíthető. Az FMH eljárás illetéke a tartozás 3%-a, de minimum 5.000 Ft, továbbá a kapcsolódó ügyvédi költség bruttó 6.350 Ft, amely összegek szintén az Adóst Kötelezettet terheli. Ügyvédi munkadíj felmerülhet a végrehajtási eljárás megindítása során is. Ennek valamint további behajtással kapcsolatban felmerülő költségeknek és díjnak a pontos mértékét – a követelés jellegétől függően - a Társaság Hirdetmény útján teszi közzé.

**Késedelmi kötbér:** 2016. évi IX. tv. alapján kizárólag gazdálkodó szervezetek között (legalább 40 euró)

**Késedelmi kamat:** A késedelmi kamat mértékét a régi Ptk. esetén annak 301. §-a, az új Ptk. esetén annak 6:48 §-a szabályozza magánszemélyek, a régi Ptk. esetén annak 301/A. §-a, az új Ptk. esetén annak 6:155 §-a pedig vállalkozások esetében. A régi Ptk. 293. §, vagy az új Ptk. 6:46 § úgy rendelkezik, hogy ha a kötelezett kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni.

## 9. MUNKAVÁLLALÓK GONDOSSÁGA

A Társaság követeléskezelői munkatársai a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el munkájuk végzése során. A követeléskezelő az ügyintézőket megfelelő 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 vett részt. Ugyanebben a naplóban tartjuk nyilván a Megbízóink által tartott továbbképző tréningeket is, melyet különösen fontosnak tartunk szem előtt tartva a folyamatos fejlődés szükségességét.