

Q13 PÉNZÜGYI Zrt.
KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2023.május 3.

A Követeléskezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy növelje a hatékonyságot és az átláthatóságot a Q13 Pénzügyi Zrt. (a továbbiakban: Társaság) követeléskezelési tevékenysége folyamatában, az együttműködő adósok érdekeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe véve a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja, ennek során a kapcsolódó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen.

I. Az Üzletszabályzat hatálya

1.2.1. Tárgyi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed a Kötelezettekkel szemben nyilvántartott és követelések érvényesítése során végzett tevékenységre. A Társaság e Szabályzatban foglaltak szerint jár el az Adósokkal szemben érvényesítendő követelések kezelése során.

1.2.2. Személyi hatály

A Szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra. A Társaság a Szabályzatban foglaltakat elvárja megbízások és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyekkel szemben is, akik a Társaság Adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

1.2.3. Időbeli hatály

A Szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre.

II. Jogszabályi háttér

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (rég. Ptk.)

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (új Ptk.)

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)

A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (Fmhtv.)

A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.)

A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (rég. Pp.)

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új Pp.)

A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)

A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (Ajánlás)

III. Értelmező rendelkezések

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

Áthidaló megoldás: a Társaság által kidolgozott és meghatározott feltételek szerint az adósok számára biztosítható fizetékönnyítési lehetőségek, melyet a Társaság az adós vagyoni helyzetének, fizetőképességének figyelembevétele mellett a tartozásrendezés optimális módjának megtalálása érdekében alkalmazhat.

Banktitok: Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

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

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

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.

Engedményezés: a Ptk. 6:193. – 6:201.§-ában, továbbá a Hpt. 3. § (1) bekezdés 1) pontja és a 6.§ (1) bekezdés 60. pontja szerinti tevékenység

Engedményező: jogelőd, az engedményezést megelőzően a Kötelezettel szemben fennálló követelés jogosultja

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

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

Követelés: 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) követelészvásárlás keretében átvett egyéb, valamint
- c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés

Követeléskezelés: a követeléskezelő által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység – ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is –, amelynek típusai:

- a) követeléskezelés a jogosult által: pénzügyi intézmény által végzett, korábban általa nyújtott pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés, továbbá jogutódlás vagy átruházás útján megszerzett, pénzügyi szolgáltatásból eredő vagy egyéb követelés érvényesítésére irányuló követeléskezelési tevékenység;
- b) követeléskezelés megbízási jogviszony alapján: a követelés jogosultjának megbízása alapján, annak nevében és javára eljáró pénzügyi intézmény, függő ügynök vagy függő kiemelt közvetítő által végzett követeléskezelési tevékenység;

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;

c) megbízott függő ügynök, függő kiemelt közvetítő, amely megbízási jogviszony alapján végzi a követeléskezelési tevékenységet a megbízó pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára;

d) pénzügyi intézmény, amely a követelések megbízás alapján történő kezelését, behajtását végzi;

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

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

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

Társaság: a Q13 Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság, amely a saját, engedményezés útján megszerzett, valamint a megbízó által, megbízása alapján átadott követeléseket kezeli.

Teljesítési megállapodás: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) 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 vagy jogi személyek, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező más Társaságok.

Üzleti titok: Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

Követelés: fogyasztóval szemben fennálló, valamint fogyasztónak nem minősülő Adóssal 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 pénzkövetelés;

IV. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

A követeléskezelési tevékenység során a Társaság jellemzően olyan élethelyzetben kerül kapcsolatba az adóssal, amikor az adós fizetési képességének meggyengülése következtében szerződéses kötelezettségeit nem tudja határidőben teljesíteni, ezáltal további hátrányos következményekkel is szembe kell néznie. Ebben a helyzetben fokozott jelentősége van annak, hogy az adós számára negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. A követeléskezelési tevékenység sikerességének kulcseleme a felek konstruktív és jóhiszemű együttműködése annak érdekében, hogy a tartozás rendezése csekély összegű felmerülő költség mellett, lehetőség szerint a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történjen meg.

V. Követeléskezelés alapelvei

5.1. *Tisztességes és együttműködő magatartás elve:* a Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

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

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

5.4. *Fokozatosság elve:* a Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető

5.5. *Szabályozottság elve:* A Társaság az Adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, az Adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az Adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.

VI. Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás az Adóssal, az Adós tájékoztatása

6.1. Adós tájékoztatása

6.1.1. A Társaság a követeléskezelés során – amennyiben az ehhez szükséges, Adós elérhetőségére vonatkozó információ rendelkezésére áll – a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, Adós kérelmére minden esetben írásban tájékoztatja az Adóst a követelés aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke), a lehetséges áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről, továbbá a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, illetve felhívja az Adós figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos

növekedésére, továbbá arra, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság az Adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit Megbízás alapján kezelt követelések esetén, a Társaság a jelen pontban foglaltakat a megbízási szerződés rendelkezéseinek, illetve a Megbízó utasításainak megfelelően teljesíti.

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

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

6.1.4. Az áthidaló megoldásokról való tájékoztatás során a Társaság fokozottan ügyel arra, hogy az Adósok tájékozott döntést tudjanak hozni, és képesek legyenek felmérni, hogy a rendelkezésükre álló lehetőségek, konstrukciók, és az azokból származó kötelezettségek megfelelnek-e pénzügyi teherviselő képességüknek.

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

6.2. Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

6.2.1. Az Adóssal való kapcsolatlétesítés formái:

- SMS
- telefonos megkeresés
- elektronikus levél
- postai levél
- személyes felkeresés

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

6.2.4. A Társaság a követelések kezelése során fizetési felszólítások útján értesíti Adóst a fennálló tartozásának aktuális összegéről, a fennálló toke-, kamatkövetelés, illetve költségek és az eljárási díjak részletezésével. A fizetési felszólítás tartalmazza az önkéntes teljesítés elmaradásának jogi

(tartozás folyamatosan növekszik a késedelmi kamatokkal) következményét. Az Adós részére információt nyújt a levél a Társasággal történő lehetséges kapcsolatfelvételi módokról, Adós részére az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében áthidaló megoldások lehetőségéről, illetve a befizetések teljesítésének formájáról, módjáról.

6.2.5. A Társaság figyelemmel van arra, hogy telefonos ügyintézői, illetve személyes felkeresői munkaszüneti nap kivételével reggel 08:00 és este 20:00 óra között kezdeményezzen kapcsolatfelvételt az Adóssal. Abban az esetben, ha azt az Adós kifejezetten kéri, e rendelkezéstől a Társaság eltérhet. Az Adós ilyen kérését az adott ügyintéző köteles megfelelően dokumentálni (hangfelvétellel és írásban a követeléskezelési nyilvántartásban). Az Adós méltányolható kérését a kapcsolatfelvétel helyére és/vagy idejére, továbbá a kapcsolat felvételre kifejezetten megadott telefonszámra vonatkozóan a Társaság figyelembe veszi, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet; az ilyen kérést az ügyintéző köteles a követeléskezelési nyilvántartásban rögzíteni.

6.2.6. A Társaság a követelések kezelése során, ha erre lehetősége van, telefonon egyeztet az Adóssal – jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a cégjegyzésre jogosulttal, illetve annak meghatalmazottjával - a tartozás megfizetéséről. Az Adós beazonosítását követően a Társaság telefonon megadja az Adós részére a szükséges és kért tájékoztatásokat. A Társaság az Adóssal folytatott telefonbeszélgetést az érintett hozzájárulása, telefonos panaszkezelés esetén pedig a Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján rögzíti. A Társaság a rögzítésről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatja az Adóst.

A panaszkezelések esetét kivéve a telefonbeszélgetések rögzítésére a Társaságnak jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, viták, jogviták eldöntéséhez, bírósági, hatósági eljárásban „védekezéshez” szükséges bizonyíték biztosításához van jogalapja. Az adatkezelés időtartama a rögzítéstől számított 5 év, ugyanakkor a Társaság késedelem nélkül törli a hangfelvételt, ha az Adós tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, illetve a Társaság korlátozza az adatkezelést, ha már nincs szüksége a hangfelvételre az adatkezelés céljából, de az Adós a megőrzési idő lejártát megelőzően igényli a hangfelvételt jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez. A Társaság az adatkezelést arra az időtartamra korlátozza, amikor az Adós törlés mellőzését megalapozó jogos érdeke fennáll.

A rögzített hanganyag, illetve az arról készített írásbeli jegyzőkönyv az Adós kérelmétől számított 25 napon belül kiküldésre kerül az Adós részére térítésmentesen. Írásbeli jegyzőkönyvet, azaz leíratot, kizárólag pénzügyi szolgáltatásokat érintő panaszt tartalmazó beszélgetésekről küld meg a Társaság az Adós kérelmére díjmentesen. Egyéb esetekben – a fentiekén túlmenően -, hanganyag kiküldésére az Adós kérelmére van lehetőség.

Panaszkezelés esetén a telefonbeszélgetést a Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján rögzíti a Társaság. A rögzítésről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatást kap az Adós. A hangfájlokat a Társaság öt évig őrzi meg és az Adós kérésére lehetőséget biztosít azok visszahallgatására, továbbá kérés esetén 25 napon belül, térítésmentesen a rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát

6.2.7. A Társaság gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az Adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető,

félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban létező történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

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

6.2.9. A Társaság a telefonbeszélgetéseket rögzíti, amely során ügyintézői az Adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat, Adós/eljárásra jogosult megfelelő azonosítását követően, a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az Engedményezőt, a követelést, továbbá röviden tájékoztatják az Adóst/eljárásra jogosultat arról, milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

6.2.10. A Társaság székhelyén (1118 Budapest, Budaörsi út 45. VII. emelet) személyes ügyfélszolgálatot biztosít azon Adósok részére, akik személyes egyeztetést kezdeményeznek, illetve befizetéseiket személyesen kívánják teljesíteni.

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az Adósokkal való kapcsolattartás céljából. Ügyfélfogadási idő esetleges változása esetén a Társaság figyelemfelhívó tájékoztatást tesz közzé.

6.2.10. A Társaság székhelyén biztosítja a készpénzes fizetés lehetőségét. A Társaság kifejezetten erre a célra gyártott postai feladóvevények útján („sárga csekk”) is lehetővé teszi a követelés megfizetését, illetve az Adósoknak lehetőségük van banki átutalással is teljesíteni a kötelezettségüket

6.3. Banktitok és személyes adatok védelme

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

6.3.2. Tekintettel arra, hogy a Társaság nagyszámú banktitkot tartalmazó követelést kezel, kizárólag a Hpt. 161. § (1) bekezdésében meghatározott esetekben ad tájékoztatást az Adóson kívül, eljárni kívánó más személynek, ennek megfelelően kizárólag a Hpt. 161. § (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott formai és tartalmi kellékekkel rendelkező meghatalmazást fogad el.

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

6.3.4. Személyes ügyintézés alkalmával a Társaság ügyintézője személyazonosító okmány megtekintésével, illetve amennyiben az Adós avagy a meghatalmazott személy a személyazonosító

okmányát nem adja át, úgy a személyes adatok egyeztetésével azonosítja be az Adóst vagy a megfelelően meghatalmazott személyt.

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

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

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

Az ügyintézők az Adóst tényszerűen és érthetően tájékoztatják a követelés megfizetésével, teljesítésével kapcsolatos lehetőségekről, jogosultságairól és kötelezettségeiről, illetve a várható következményekről, ennek során fokozottan ügyelnek arra, hogy ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást. Az ügyintézők minden olyan információt kötelesek megadni az Adósnak, amely a teljesítést elősegíti.

6.4. A követelések és az Adósok adatainak nyilvántartása

6.4.1. A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet, amelyhez kizárólag az arra jogosult ügyintézők férhetnek hozzá. A nyilvántartásban különösen, de nem kizárólagosan a következők kerülnek rögzítésre:

- Adós neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- Adós lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei,
- Jog személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet neve, székhelye, jogi eljárás kezdeményezése esetén a cégjegyzésre jogosult neve és lakcíme
- Engedményező neve, címe, ügyfél azonosító,
- engedményezett összeg, engedményezés napja
- pénzügyi adatok, befizetések, terhelések, jóváírások,
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések, levélküldések, 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,
- áthidaló megoldásokra vonatkozó információk, adatok, részletfizetési megállapodás

6.4.2. Amennyiben Adós tartozásának részbeni elengedését, mérséklését kérelmezi, úgy a Társaság az Adós méltányossági kérelmében előadott indokok alapján mérlegeli az engedmény lehetőségét. Amennyiben vonatkozó jogszabály azt kifejezetten előírja, úgy a Társaság az Adós nyilatkozata és/vagy teherviselő képességének igazolására szolgáló okirat, dokumentum beszerzését is kérheti az Adóstól. A méltányossági kérelemben előadott adatok kizárólag akkor kerülnek a Társaság nyilvántartó rendszerébe rögzítésre, ha ahhoz az Adós hozzájárul.

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

6.5. Adós teljesítésének elszámolása

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

6.5.2. A Társaság az Adós által befizetett összegeket a Ptk. 6:46. §-ában meghatározott elszámolási sorrend alapján számolja el, először a fennálló költségtartozásra, majd a kamatterhekre, és csak a tartozások kielégítése után fennmaradó összeg fordítható a tőketartozás csökkentésére. A befizetés könyvelése a beazonosítható hivatkozásoknak megfelelően arra az egyenlegre történik, amelyre az Adós azt kifejezetten szánta. Amennyiben több jogviszonyból eredően áll fenn tartozása az Adósnak Társasággal szemben, úgy a befizetés teljesítésekor a közlemény/megbízás jogcíme rovatban fontos megjelölnie az adott ügy azonosítószámát (ügyiratszámot) annak érdekében, hogy Társaságunk számára is egyértelművé váljon, hogy azt melyik tartozása rendezésére szánta. Ha az Adós egyértelmű szándéka nem ismerhető fel arra vonatkozóan, hogy a teljesítést melyik tartozás rendezésére szánta, Társaságunk jogosult eldönteni, hogy a teljesítést melyik tartozásra számolja el. Amennyiben Társaságunk a választás jogával nem él, a teljesítést a Társaságunk és az Adós érdekeinek kiegyensúlyozott figyelembevételére alapján megállapított sorrendben (a régebben lejárt, azonos lejárat esetén a kevésbé biztosított, egyenlő mértékben biztosított követelések közül a Kötelezetre terhesebb tartozásra), végső soron valamennyi tartozásra arányosan kell elszámolni.

6.5.3. Amennyiben nincs az Adóssal szemben folyamatban lévő jogi eljárás -végrehajtási eljárás- és az Adósnak túlfizetése keletkezik, a Társaság három munkanapon belül 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 túlfizetés összegét az Adós nyilatkozatának beérkezését követő öt munkanapon belül, a nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően visszafizeti a maradványösszeget. Amennyiben az Adóssal szemben jogi eljárás -végrehajtási eljárás- van folyamatban a jogi eljárás keretén belül kerül rendezésre a túlfizetett összeg.

VII. Rendszeres és eseti írásbeli tájékoztatások

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

7.1. Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás,

A Társaság a követelésvásárlást követő 30 napon belül valamennyi Adósnak értesítést (követelés átruházásáról szóló tájékoztatás vagy engedményezési értesítő) és felszólítást (teljesítési utasítás) küld. A Társaság az engedményezési értesítő levelet és a fizetési felszólítást, esetleges egyéb tájékoztatást (pl. adatkezelési tájékoztató) összevontan egy levélben továbbítja az Adós részére az adott portfólió engedményezője által rendelkezésre bocsátott kötelezetti lakcímről, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén annak székhelyére.

A tájékoztatás az alábbiakat tartalmazza:

1. a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
2. a követelés jogosultjának nevét és címét,
3. a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
4. a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
5. az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban: a) tőketartozás, b) kamattartozás, c) késedelmi kamat, d) díjak, költségek,
6. fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,
7. általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
8. a késedelmi kamat, valamint a Társaság által felszámítható költségek és díjak mértékét, a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
9. teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
10. tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
11. tájékoztatást arról, hogy az Adós kérésére a Társaság 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
12. legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban.

7.2 Rendszeres tájékoztatás

A Társaság évente legalább egy alkalommal írásbeli tájékoztatást küld az Adós részére a követelés aktuális mértékéről és a várható követeléskezelési intézkedésekről. A Társaság 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlásnak megfelelő rendszeres tájékoztató levelet küld az Adós részére.

A Társaság a követeléskezeléshez kapcsolódó egyes intézkedésekről postai úton írásbeli tájékoztatást küld az Adós részére. A behajtási szoftverben nyomon követhető, hogy a Kötelezett részére mikor, milyen tartalmú írásbeli tájékoztatás került kiküldésre.

A rendszeres tájékoztató levél tartalmazza:

- a követelés jogosultjának nevét és címét,
- a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,
- tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban: ea) tőketartozás, eb) kamattartozás, ec) késedelmi kamat, ed) díjak, költségek, illetve a fennálló tőketartozás, kamattartozás, késedelmi kamat, díj, költségek összegét
- az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- követeléstípusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,

- figyelemfelhívást a következőkre: (i) amennyiben az Adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,(ii) a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,(iii) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet, (iv) 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, (v) kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére, (vi) 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,
- költségátjékoztató elérhetőségét,
- 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 Társaság a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.

7.3. A tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Társaság a tartozás megfizetését követő legkésőbb 30 napon belül a tartozás rendezéséről tájékoztatást állít ki és küld meg az Adós részére. Az Adós egyedi kérésére a Társaság tartozás rendezéséről szóló igazolást is kiállít. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a jelzálogtörlesztési engedély kiadásáról is intézkedik.

A tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás egy követeléstörténeti kimutatás, amely 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 követeléskezelő részéről az adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

7.4. 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.

7.5. 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 engedményezési értesítőben már felhívja az Adós figyelmét, hogy kérésére 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

A Társaság az Adós 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 az engedményezésről szóló

értesítést, a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

VIII. Lakcímváltozás

A Társaság a rendszeres tájékoztató levelében is felhívja az Adós figyelmét arra, hogy amennyiben az elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez.

Amennyiben a Társaság az Adóssal való írásbeli kapcsolattartáshoz nem rendelkezik érvényes címmel, mert például a postai szolgáltatótól – az Adós részére megküldött postai küldemény - „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza, akkor a Társaság megkereséssel él a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság felé, az Adós érvényes lakcímének beszerzése céljából, illetve jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a Cégnylvántartásból kér le székhelyinformációt és a továbbiakban erre a címre kerül postázásra a küldemény. Az Adósnak lehetősége van arra, hogy beadványát e-mailben küldje meg a Társaság részére. Amennyiben ezt jogszabály nem zárja ki, illetve az Adós másképp nem kéri, úgy a Társaság az Adós által megadott e-mail címre küldi a tájékoztató levelet.

IX. Elhunyt Kötelezettekkel szemben fennálló követelések

A Társaság az elhunyt Adósokkal szemben fennálló követelését a Ptk.-nak és más, az örökléssel kapcsolatos eljárási kérdéseket szabályozó jogszabályi rendelkezésnek megfelelően érvényesíti.

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

X. Követelések behajtása

10.1. Jogi eljárást megelőző szakasza

A Társaság az engedményezésről történő értesítő kiküldését követően a kölcsönös együttműködés jegyében felveszi a kapcsolatot az Adóssal. Amennyiben egyik kapcsolatfelvételi mód sem segíti elő az együttműködést, úgy a Társaságnak lehetősége nyílik jogi eljárás megindítására.

Az ingatlan fedezettel biztosított követelések esetében a Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy minden ügyben minden lehetséges kapcsolatfelvételi módon megkísérelje a kapcsolatfelvételt a Adósokkal, hogy elkerülhető legyen a végrehajtási eljárás megindítása, és a fedezeti ingatlan kényszerértékesítése.

10.2 Követelések behajtásának jogi szakasza

Amennyiben az Adós önkéntes teljesítését nem sikerült előmozdítani, illetve a követelés észszerű időn belüli térülése kilátástalan, úgy a Társaság fizetési meghagyás iránti kérelmet terjeszthet elő az Fmhtv. előírásainak megfelelően, illetve követelését egyéb jogi úton érvényesítheti. Ezt követően a Társaság az eset összes körülményétől függően peres vagy végrehajtási eljárásban érvényesíti igényét. Ingatlan fedezettel biztosított követelések esetén, amennyiben közjegyzői okiratba foglalt tartozáselismerés áll rendelkezésre, és a kötelezett önkéntesen nem teljesít, záradék

kiállítására vonatkozó kérelem kerül előterjesztésre az illetékes közjegyzőnél. A záradék kiállítása után a követelés érvényesítésére végrehajtás útján kerül sor.

10.3 Peres eljárás

Az Adós a fizetési meghagyással szemben a kézbesítéstől számított 15 napon belül ellentmondással élhet, melynek következtében perré alakul az eljárás, és bíróság hoz végleges döntést az Adós tartozásával kapcsolatosan.

10.4. Végrehajtási eljárás

Amennyiben a fizetési meghagyással szemben határidőben nem élt ellentmondással az Adós, úgy a fizetési meghagyás jogerőre emelkedik, melynek ugyanolyan a hatálya, mint egy jogerős ítéletnek, így arra végrehajtási eljárás kezdeményezhető. Amennyiben perré alakult az eljárás, mert határidőben ellentmondással élt az Adós és bíróság az Adósra nézve marasztaló határozatot hoz, úgy a jogerős döntés vonatkozásában szintén végrehajtási eljárás kezdeményezhető. A követelések jogi úton történő behajtása az Adós vonatkozásában többletköltséggel járhat, így a Társaság már a jogi eljárást megelőző szakaszban felhívja erre az Adós figyelmét és áthidaló megoldások ajánlása révén teljesítési megállapodás létrejöttét kezdeményezi. Amennyiben a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet Adóssal szemben folytatott végrehajtási eljárás eredménytelen, a Társaság a tartozásért felelősséggel tartozó mögöttes személlyel szemben is kezdeményezheti a végrehajtási eljárást. Ingatlan fedezettel biztosított követelések esetén a végrehajtásra a közjegyzői okirat záradékolását követően kerül sor. Tekintettel arra, hogy a végrehajtás során a fedezeti ingatlan kényszerértékesítésére is sor kerülhet, a Társaság a jogi eljáráson kívüli követeléskezelési szakaszban az Adós számára könnyen érthető tájékoztatást ad arról, hogy amennyiben a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás a jogi eljáráson kívül szakaszban nem jön létre, a fedezeti ingatlan végrehajtás keretében történő kényszerértékesítésére kerülhet sor.

10.5. A Társaság jogosult a honlapján közzétett Hirdetményben szereplő költségek felszámítására az Adósokkal szemben.

XI. Áthidaló megoldások

Amennyiben az Adós jelzi a Társaság felé, hogy a követelést nem tudja egy összegben rendezni, a Társaság az Adós részére, az önkéntes teljesítés és a jogi, végrehajtási eljárás elkerülése érdekében egyedi áthidaló megoldásokat dolgozhat ki.

Amennyiben az Adós részletfizetési kérelmében megjelöli a havonta fizetendő részlet összegét is, úgy a Társaság tájékoztatja arról az Adóst, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás általa kezdeményezett tartalommal történő megkötését. Az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára.

Társaságunk az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során a fokozatosság elve szerint alkalmazza. A Társaság az Adós teherviselő képességét figyelembe véve törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára. Ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén Társaságunk figyelembe veszi az Adós életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekszik arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást az Adós körülményeinek felmérését (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának

megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevételét, a végrehajtási eljárás következményeinek bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.

Az Adósnak a követeléskezelés bármely szakaszában lehetősége van részletfizetés engedélyezése iránti kérelmet előterjeszteni. A fizetési nehézség optimális kezeléséhez szükséges annak felmérése, hogy miként változott meg az Adós anyagi helyzete (jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a pénzügyi helyzete). Amennyiben a teherviselő képesség megállapítására vonatkozó információk megadása során nem működik együtt, hiányos, vagy a valóságnak nem megfelelő adatokat szolgáltat az Adós, akkor Társaságunk a rendelkezésre álló információk alapján hozza meg döntését.

A Társaság az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően, de legkésőbb a kérelem kézhezvételétől számított 21 napon belül igazolt módon tájékoztatja az Adóst a vizsgálat eredményéről, amennyiben konkrét feltételeket tartalmaz a kérelem, és amennyiben az ügyben a kérelem iktatásáig nem került kiállításra a jogi eljárást foganatosító végrehajtási lap. Amennyiben a kérelem nem tartozik a Követeléskezelési Ajánlás hatálya alá, úgy 30 napon belül kerül megválaszolásra a kérelem.

Amennyiben a Társaság és az Adós között érvényesen létrejött Megállapodás hatályba lép és az Adós a Megállapodásból fakadó bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, illetve fizetési kötelezettségének maradéktalanul nem tesz eleget, abban az esetben fizetési felszólítást küld Társaságunk. Amennyiben a fizetési felszólítást követően sem tesz eleget fizetési kötelezettségének az Adós, Társaságunk a Megállapodást felmondja és a Megállapodásban biztosított kedvezmény hatályát veszti, amelynek következtében a Megállapodás alapján fennálló valamennyi követelés egy összegben esedékessé válik és Társaságunk az Adóssal szemben fennálló teljes követelését érvényesítheti. A Társaság a teljesítési megállapodás megszűnéséről annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztatja az Adóst a megszűnés indokának megjelölésével.

XII. Központi Hitelinformációs rendszer (KHR)

A Társaság a KHR tv.-ben foglaltak szerint referenciaadat-szolgáltató. A Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglaltak alapján törvényi határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat. Az átvételt, átruházást követően a Társaság felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért. A KHR-rel kapcsolatos belső eljárási rendet és felelősségi köröket a Társaság KHR-ről szóló belső utasítása tartalmazza. A Társaság mint referenciaadat-szolgáltató igényelhet a KHR rendszerén keresztül hiteljelentést.

XIII. Belső ellenőrzés

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és félévente beszámol a Társaság Felügyelő Bizottsága felé. A Társaság Igazgatósága megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és – amennyiben szükséges – intézkedik az abban foglaltak 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.

XIV. Adatvédelmi tisztviselő

Az Adatvédelmi tisztviselővel és az adatvédelemmel kapcsolatos működési, elérhetőségi adatokat a honlapon található Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.