



Boly és Vidéke
Takarékszövetkezet 

KÖVETELÉSKEZELÉS

ELJÁRÁSI REND A FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ ADÓSOKKAL SZEMBENI KÖVETELÉSKEZELÉSI GYAKORLAT SORÁN ALKALMAZANDÓ FOGYASZTÓVÉDELMI ELVEKRŐL

**Elfogadva: 2013. év november hó 14. napján
Hatályba lép: 2013. év november hó 15. napján**

**Készítette: Dr. Komlósi Zsolt Imre
jogtanácsos**

Cím: 7754 Boly, Rákóczi u. 7/A
Telefon: (69) 569-990
Fax: (69) 569-991
E-mail: takszov@boly.hu
Honlap: www.bolytsz.hu
Cégjegyzékszám: 02-02-000196



Tartalom

I. AZ ELJÁRÁSI REND CÉLJA	2
II. AZ ELJÁRÁSI REND HATÁLYA	3
II.1. Az eljárási rend alanyi hatálya.....	3
II.2. Az eljárási rend tárgyi hatálya	3
III. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK, FOGALMAK	3
IV. SZABÁLYOZÁSI HÁTTÉR	4
V. A KÖVETELÉSKEZELÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK	4
V.1. A tisztességes és együttműködő magatartás elve	4
V.2. A szakmai gondosság elve	5
V.3. A szükséges információ szolgáltatásának elve.....	5
V.4. Az adós teherviselő képessége figyelembe vételének elve	5
V.5. A fokozatosság elve.....	6
V.6. Az adós teljesítése elsődlegességének elve	7
V.7. A szabályozottság elve	7
VI. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ELVEK	7
VI.1. Általános tájékoztatásra vonatkozó elvek	8
VI.2. Írásbeli tájékoztatásra vonatkozó elvek	8
VI.3. Tájékoztatás áthidaló megoldásokról.....	8
VII. AZ ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOKRA VONATKOZÓ ELVEK	9
VIII. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTELRE VONATKOZÓ ELVEK	9
IX. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK	10
X. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁSRA VONATKOZÓ ELVEK	11
XI. A NYILVÁNTARTÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK	12
XII. A KÖVETELÉSKEZELÉS BELSŐ ELLENŐRZÉSE	13
XIII. ADATVÉDELEM, TITOKTARTÁS, PANASZKEZELÉS	13
XIV. ÁTMENETI RENDELKEZÉSEK	13
XV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	13
Mellékletek:.....	14
1. sz. melléklet a fogyasztónak minősülő adós tájékoztatására és a kapcsolattartásra vonatkozó szabályok a követeléskezelési tevékenység során	14
2. sz. melléklet tájékoztató a Takarékszövetkezetnek a fogyasztónak minősülő adóssal szembeni követeléskezelési tevékenységével összefüggő információkról	14
3. sz. melléklet a PSZÁF „Tájékoztató fizetési nehézségek esetére” megnevezésű mintatájékoztatója	14
4. sz. melléklet a PSZÁF „Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt” megnevezésű mintatájékoztatója	14

I. AZ ELJÁRÁSI REND CÉLJA

I.1. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvek tárgyában 14/2012. (XII.13.) számon ajánlást (a továbbiakban: Ajánlás) adott ki, melynek általános célja a Felügyelet hatáskörébe utalt jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése érdekében a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése.

I.2. A jelen eljárási rend célja, hogy a Takarékszövetkezet a Felügyelet Ajánlása alapján a tisztességes és együttműködő magatartás vonatkozásában a követeléskezelési tevékenysége kapcsán az alkalmazottai, illetőleg a Takarékszövetkezet által megbízott személy(ek) vonatkozásában eljárási szabályokat állapítson meg, valamint, hogy a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, az Ajánlásban felsorakoztatott gyakorlatok hatékonyan épüljenek be a követeléskezeléssel kapcsolatos feladatainak szabályozásába, és a vezető tisztségviselők, illetve a késedelmes fogyasztókkal kapcsolatba kerülő eljáró ügyintézők szemléletének szerves részét alkossák.

Jelen eljárási rend további célja, hogy a követeléskezelés során a késedelmes adósok és a Takarékszövetkezet közötti együttműködő és tisztességes magatartási formákat erősítse, annak minimális követendő tartalmára irányutatást adjon.

I.3. A követeléskezelési tevékenység jogszerűségének megállapítása során általános érvénnyel alkalmazandó az Európai Parlament és a Tanács 2005. május 11-i 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 kezelése során az adóssal, mint fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatok.

Az Fttv. általános szabályai szerint a kereskedelmi gyakorlatok folytatása során az Takarékszövetkezetnek meg kell felelnie az alábbi elvárásoknak:

- ésszerűen elvárható szakmai ismerettel kell folytatni tevékenységét,
- a tisztességesség és jóhiszeműség követelményeinek megfelelően kell eljárnia,
- elő kell segítenie a fogyasztó megalapozott döntését és ennek megfelelő mélységű és minőségű információt kell nyújtania a fogyasztó számára,
- figyelembe kell vennie, hogy tilos a tisztességtelen, az agresszív, a megtévesztő és az Fttv. mellékletében felsorolt, tisztességtelennek minősített gyakorlatok folytatása, ezen keresztül a fogyasztói magatartás torzítása.

I.4. Jelen eljárási rend a fentiek alapján az Fttv. és az Ajánlás általános elveinek, követelményeinek megfelelő követeléskezelési gyakorlatok eljárási rendjét szabályozza annak érdekében, hogy a Takarékszövetkezet követeléskezelési eljárása során megvalósuljon a

- jóhiszeműség,
- tisztességesség és
- szakmai gondosság

elveinek megfelelő gyakorlat.

II. AZ ELJÁRÁSI REND HATÁLYA

II.1. Az eljárási rend alanyi hatálya

A jelen eljárási rend hatálya kiterjed minden, a Takarékszövetkezet alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik a Takarékszövetkezet adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

II.2. Az eljárási rend tárgyi hatálya

A jelen eljárási rend hatálya kiterjed a fogyasztónak minősülő adóssal (a továbbiakban: adós) szemben nyilvántartott követelés érvényesítése során végzett követeléskezelői tevékenységre.

A jelen eljárási rend – az Fttv. rendelkezéseivel összhangban – az olyan adós tekintetében értelmezendő, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az ésszerűen tájékozott adóstól elvárható a követeléskezelési tevékenységgel érintett, az adós által nem szerződésszerűen teljesített alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződés ismerete.

III. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK, FOGALMAK

Adós: a fizetési késedelemmel rendelkező, a Hpt. szerint fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes és zálogkötelezett;

Áthidaló megoldás: minden olyan, a Takarékszövetkezet által kínált konstrukció, amelynek a célja az adós fizetési képességének helyreállítása és a kölcsönszerződés felmondásának megelőzése, vagy a szerződés felmondását követően a tartozás teljesítése;

Fizetési késedelem: a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó – a szerződés felmondásának bekövetkezésétől független – teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése;

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

Hitelszerződés: a Polgári Törvénykönyvről szóló törvényben meghatározott hitelszerződés és kölcsönszerződés;

Igazolható mód: annak igazolása, hogy a küldeményt a Takarékszövetkezet kinek a részére küldte meg, és amely kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is; ezért a Takarékszövetkezet a tájékoztató leveleket tértivevényes ajánlott levélben küldi meg;

Követeléskezelő: a saját követelését kezelő pénzügyi intézmény, megbízás alapján eljáró követeléskezelő (kiemelt közvetítő, függő ügynök), illetve a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléseket vásárló pénzügyi vállalkozás;

Követeléskezelői tevékenység: az üzletszerűen végzett, illetőleg nyújtott, saját, vagy harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, polgári peres eljárás; bírósági végrehajtási eljárás);

Pénzügyi szolgáltatás: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 3. § (1) bekezdés a)-k) pontjában foglalt tevékenységek;

Személyes kapcsolatfelvétel: a Takarékszövetkezet ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségein kívüli személyes kapcsolatfelvétel az adós és a Takarékszövetkezet megbízott ügyintézője között;

Takarékszövetkezet: Bóly és Vidéke Takarékszövetkezet.

IV. SZABÁLYOZÁSI HÁTTÉR

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.);
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.);
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.);
- a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről.

V. A KÖVETELÉSKEZELÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK

A Takarékszövetkezet követeléskezelési tevékenysége során fokozott jelentősége van annak, hogy az adósok számára negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. Ez feltételezi azt is, hogy az adósok elvárható mértékig együttműködnek a Takarékszövetkezettel.

A követeléskezelési tevékenység csak az adósok és a Takarékszövetkezet kölcsönösen együttműködő magatartásának megvalósulásával lehet eredményes, ekkor érhető el, hogy mindkét fél számára a legkisebb költséggel, a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül kerülhessen rendezésre a tartozás.

A jelen eljárási rend a fentiek érvényesülése érdekében fogalmaz meg olyan általános szempontokat, amelyek mércéül szolgálnak a Takarékszövetkezet tevékenységének folytatása során.

V.1. A tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Takarékszövetkezet a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejti ki tevékenységét, az adósokkal együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

A Takarékszövetkezet tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg. A Takarékszövetkezet az információk átadása során biztosítja, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az adós és a Takarékszövetkezet – ténylegesen rendelkezésre álló, a követeléskezeléshez kapcsolódó – lehetőségeiről, jogosultságairól és kötelezettségeiről.

A Takarékszövetkezet az adós méltányolható kéréseit figyelembe veszi a kapcsolattartás formájára vonatkozóan (például munkaidőben történő telefonos megkeresés mellőzése), amely kérést rögzíti a követeléskezelési nyilvántartásában, visszakereshető módon.

V.2. A szakmai gondosság elve

A Takarékszövetkezet a követeléskezelési gyakorlata és a belső szabályozás kialakítása, valamint az adósok kezelése során a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el.

A Takarékszövetkezet nevében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeit a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A Takarékszövetkezet az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja. A képzés részét képezik a jelen eljárási rendben meghatározott ügyfél kapcsolattartásra vonatkozó elvárások is.

V.3. A szükséges információ szolgáltatásának elve

A Takarékszövetkezet eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges. A Takarékszövetkezet az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

A Takarékszövetkezet gondossággal jár el a szerződés teljesítéséhez, illetve a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges információk átadása során.

A Takarékszövetkezet az adóssal való kapcsolatfelvételt követően megfelelő időben bemutatja az általa kidolgozott áthidaló megoldási lehetőségeket, ezek részletes feltételeit. Ennek során tájékoztatja az adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve bemutatja annak okát (kamatok, késedelmi kamatok, költségek).

A Takarékszövetkezet igazolhatóan tájékoztatja az adóst a követeléskezelés során alkalmazható intézkedésekről. Az adós megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja az alkalmazható jogi eljárásokat és azok következményeit, beleértve a várható költségeket és időigényt.

V.4. Az adós teherviselő képessége figyelembe vételének elve

A Takarékszövetkezet az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaz, az adós együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

Az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének ismerete és figyelembe vétele szükséges ahhoz, hogy a Takarékszövetkezet dönteni tudjon abban, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljáráson kívüli megtérülése (így például áthidaló megoldással, vagy önkéntes teljesítéssel).

Az adósnak az áthidaló megoldás alkalmazása iránti kérelméhez – fénymásolatban – mellékelnie kell a teherviselő képességére vonatkozó okiratokat, így különösen az alábbiakat:

- alkalmazotti jogviszony esetén a munkáltató által cégszerűen aláírt, 30 napnál nem régebbi munkáltatói jövedelemigazolást;
- nyugdíjas adós esetében az utolsó havi nyugdíjszelvényt, vagy bankszámlakivonatot;
- egyéni vállalkozásból származó jövedelem esetén a NAV által kiállított jövedelemigazolást;
- álláskereső adós esetén az ellátást megállapító határozatot;
- aktív korúak ellátásában részesülő adós esetén az illetékes jegyző által kiállított hatósági bizonyítványt;
- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő adós esetén az illetékes jegyző által kiállított hatósági bizonyítványt;
- az adós által eltartott és vele együtt élő családi pótlékra jogosító gyermek esetén a Magyar Államkincstár által kiállított hatósági bizonyítványt a családi pótlék folyósításáról;
- amennyiben az adós a Takarékszövetkezeten kívül más hitelintézettel megkötött pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés alapján is fizetési késedelembe esett, úgy e hitelintézet által kiadott igazolást a lejárt és meg nem fizetett tartozás esedékességének időpontjáról és összegéről, valamint a hitelintézet által fogantatosított követeléskezelői tevékenység aktuális állapotáról;
- amennyiben az adóssal szemben közigazgatási vagy bírósági végrehajtási eljárás van folyamatban, úgy az illetékes végrehajtó által kiállított igazolást a végrehajtási eljárás aktuális állapotáról.

A Takarékszövetkezet felhívhatja az adóst a fenti okiratok eredeti példányának a bemutatására, továbbá a fizetési késedelem összes körülményét figyelembe véve egyéb okiratok (így különösen a fedezetül szolgáló vagy az adós által fedezetül felajánlott ingatlan hiteles tulajdoni lapja) rendelkezésre bocsátását is kérheti.

A Takarékszövetkezet az adós számára megfelelő időt biztosít a kért adatok szolgáltatására, figyelembe véve az azok beszerzéséhez általában szükséges időt. A Takarékszövetkezet az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kezeli az adós jövedelmi, vagyoni adatait tartalmazó okiratokat, valamint az adós nyilatkozatait.

A Takarékszövetkezet a rendelkezésre álló adatok alapján dönt az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságáról.

A Takarékszövetkezet az elkészült áthidaló megoldást – annak véglegessé váló állapotának időpontjától számítva – 8 napon belül írásban megküldi az adós részére.

Amennyiben az adós anyagi helyzete nem teszi lehetővé az áthidaló megoldás alkalmazását, úgy a Takarékszövetkezet erről a kérelem beadásától számított 15 napon belül írásban értesíti az adóst, amelyben további tájékoztatást ad az adós által igénybe vehető valamennyi állami áthidaló programról.

V.5. A fokozatosság elve

A Takarékszövetkezet az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközök eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát,

annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A Takarékszövetkezet a fokozatosság elvének megfelelően jár el az adósok tájékoztatása során is.

Amennyiben az adós a Takarékszövetkezettel együttműködik, a Takarékszövetkezet az adós teherviselő képességét figyelembe véve törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára.

A Takarékszövetkezet ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén figyelembe veszi az adós életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekszik arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást az adós körülményeinek felmérése (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevételét, a végrehajtási eljárás következmények bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.

A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós körülményeinek felmérése alapján tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. A Takarékszövetkezet ilyen esetekben a követelés nagyságát, annak fedezettségét, és a rendelkezésre álló alternatív fedezetértvényesítési eljárásokat megvizsgálva hozza meg döntését az alkalmazandó követeléskezelési eszközről.

V.6. Az adós teljesítése elsődlegességének elve

A Takarékszövetkezet – figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is – elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana.

A Takarékszövetkezet az adóssal történő kapcsolatfelvétel során igazolható módon felhívja az adós figyelmét a teljesítés lehetőségére, módjára és annak előnyeire.

A Takarékszövetkezet a jelzáloggal biztosított követelések esetén az együttműködő adósok részére lehetővé teszi a fedezetül szolgáló ingatlan vagy más zálogtárgy adós általi önkéntes vagy a Takarékszövetkezettel történő közös értékesítését, bemutatva ezen megoldás előnyeit, hátrányait és feltételeit.

V.7. A szabályozottság elve

A Takarékszövetkezet a tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki.

A jelen eljárási rend tartalmazza a követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat

VI. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ELVEK

Az adósok tájékoztatására vonatkozó legfőbb elv, hogy az adósok valamennyi olyan információt megkapjanak, amely elősegíti a teljesítést. Az adósok a teljesítésről akkor tudnak megalapozott döntést hozni, ha a pénzügyi teherviselő képességüket figyelembe véve, valamint a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat (így a fizetéskönnyítési lehetőségeket), és a követelés érvényesítésére vonatkozó eljárások következményeit mérlegelik.

VI.1. Általános tájékoztatásra vonatkozó elvek

A Takarékszövetkezet az adós kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A Takarékszövetkezet az adós kérésére félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

A Takarékszövetkezet a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatása során közérthetően fogalmaz. Ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el.

A Takarékszövetkezet – az Fttv. rendelkezéseivel összhangban – eljárása során az olyan adós magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

VI.2. Írásbeli tájékoztatásra vonatkozó elvek

A Takarékszövetkezet a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatja az adóst.

A Takarékszövetkezet által alkalmazott írásbeli tájékoztatás akkor alkalmas az együttműködő adósi magatartás elősegítésére, ha az adósok abból pontos információt kapnak a tartozásuk aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege, vagy mértéke), és megkapják az áthidaló lehetőségekre, 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 tartozásukat rendezni.

A Takarékszövetkezet a tájékoztatás során az adósoknak fokozatosan, a követelés érvényesítésének egyes fázisaiban teljes körűen adja meg a szükséges információkat, figyelembe véve azt, hogy a követeléskezelési folyamat milyen fázisban tart.

A késedelembe esés utáni első tájékoztató levélhez kötelezően mellékelni kell a Felügyeletnek a **„Tájékoztató fizetési nehézségek esetére”** megnevezésű mintatájékoztatóját. **(3. sz. melléklet)**

A felmondás előtti levélhez kötelezően mellékelni kell a Felügyeletnek a **„Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt”** megnevezésű mintatájékoztatóját. **(4. sz. melléklet)**

VI.3. Tájékoztatás áthidaló megoldásokról

A Takarékszövetkezet tájékoztatja az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről.

A Takarékszövetkezet által alkalmazott áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről szóló tájékoztatás akkor alkalmas az annak igénybevételére vonatkozó tájékozott döntés elősegítésére, ha az adósok abból teljes körűen megismerhetik a rendelkezésükre álló állami és intézményi konstrukciók feltételeit és a belőlük származó kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudják azt mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességüknek megfelel-e valamelyik kínált megoldás.

A Takarékszövetkezet az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek.

VII. AZ ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOKRA VONATKOZÓ ELVEK

VII.1. A Takarékszövetkezet – az adós erre irányuló írásbeli kérése esetén – áthidaló megoldásokat dolgoz ki az adósok részére.

A Takarékszövetkezet a tisztességes és együttműködő magatartás alapelveinek megfelelően a hitelezéssel kapcsolatban olyan áthidaló megoldásokat, vagy részletfizetési lehetőségeket dolgoz ki, amelyek a hitelek, illetve a felmondott pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés átütemezésére, vagy a törlesztési időszak meghosszabbítására irányulnak, vagy egyéb módon segítenek a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken.

A Takarékszövetkezet azon együttműködő adósok részére, akiknek fizetőképessége, pénzügyi teljesítő képessége – az adósok által szolgáltatott információk és felhatalmazás alapján – megállapítható, törekszik pozitív döntést hozni az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazásáról.

Együttműködő adósnak minősül jelen pont vonatkozásában különösen, aki az áthidaló megoldásokhoz, vagy részletfizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat a Takarékszövetkezet által megjelölt határidőre és pontosan megadja.

Ingatlanon alapított jelzáloggal fedezett hitelekből származó követelések esetén a Takarékszövetkezet minden esetben megvizsgálja azt, hogy van-e lehetőség áthidaló megoldások, vagy részletfizetés alkalmazására.

VII.2. A Takarékszövetkezet az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról.

A Takarékszövetkezet az adós együttműködésével végzi el az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérését. A felmérés célja annak biztosítása, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében születhessen megfelelő döntés az adott helyzetben alkalmazható megoldásról.

VIII. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTELRE VONATKOZÓ ELVEK

VIII.1. A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a követelés kezelője, a Takarékszövetkezet követelésének engedményezése (átruházása) esetén az engedményes (követelészvásárló) az adóst 15 napon belül írásban értesíti az engedményezésről

(követelésvásárlásról). Az engedményezési szerződésbe foglalt kikötés esetén az adóst a Takarékszövetkezet, mint a követelés átruházója is értesítheti.

VIII.2. A megbízás alapján eljáró követeléskezelő a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követő 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés behajtására a megbízója számára, illetve saját részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját.

IX. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK

IX.1. A Takarékszövetkezet az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

A Takarékszövetkezet a kapcsolattartás részletes szabályait a jelen eljárási rendben rögzíti. **(1. sz. melléklet)**

IX.2. A Takarékszövetkezet úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

A Takarékszövetkezet hétköznapokon reggel 8 és este 18 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezhet kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését írásban kell dokumentálni. Az adós méltányolható kérését a Takarékszövetkezet figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Takarékszövetkezet szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az adóssal. Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a Takarékszövetkezet által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a Takarékszövetkezet azonosítani tudta magát. Ettől a gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében). Amennyiben a Takarékszövetkezet több követeléskezelő részére ad megbízást a követelés behajtásával kapcsolatban, úgy ezzel egyidejűleg biztosítja, hogy a megbízott követeléskezelőkre együttesen érvényesüljenek a jelen eljárási rend előírásai.

A követeléskezelői tevékenység során a Takarékszövetkezet kezdeményezésére az adóssal való, telefonos vagy telefonos szöveges üzenet útján történő kapcsolat-felvételre kizárólag külön ügyvezetői utasítás alapján kerülhet sor.

IX.3. A Takarékszövetkezet az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítja magát és az adóst.

A Takarékszövetkezet képviselőiben eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat és a Takarékszövetkezetet, továbbá az adóst és a követelést, majd röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Takarékszövetkezet eljáró ügyintézője köteles átadni az adós részére az ügyintéző közvetlen felettese (kirendeltség vezető) által aláírt, a Takarékszövetkezet kirendeltsége bélyegzőjének lenyomatával, valamint keltezéssel (hely, év, hó, nap) ellátott írásos megbízását (megbízólevél), amely tartalmazza

- a Takarékszövetkezet nevét, címét, telefonos elérhetőségét,
- az eljáró ügyintéző nevét és beosztását, továbbá azt, hogy
- az eljáró ügyintéző képviselési jogköre milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

IX.4. A Takarékszövetkezet védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat-felvételi formákat.

A Takarékszövetkezet az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

IX.5. A Takarékszövetkezet biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából.

A Takarékszövetkezet biztosítja, hogy ügyintézői a késedelmes adósok részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak értesítő levelekben – előírtak szerint – szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézői elérhetőségét. A Takarékszövetkezet lehetőséget biztosít az adósok részére személyes ügyintézésre, az adós lakóhelyéhez megfelelő közelségben.

X. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁSRA VONATKOZÓ ELVEK

X.1. A Takarékszövetkezet a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az adós részére.

A Takarékszövetkezet az igazolásban tájékoztatja az adóst

- tartozása eredeti összegéről,
- a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és
- a tartozás rendezése utáni esetleges maradvány összegéről.

A tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni.

Az igazolás kiadásának határidejét végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásának a Takarékszövetkezet részére való kézbesítésétől kell számítani.

Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, azt a Takarékszövetkezet az adós részére 5 napon belül kifizeti, illetőleg átutalja az adós által megadott fizetési számlára.

A Takarékszövetkezet, amennyiben az adós egyéb tartozását is kezeli, felhívja az adóst nyilatkozattételre annak érdekében, hogy a maradványösszeget az adós eredeti rendelkezésétől eltérően az egyéb követelés részbeni vagy egészében történő törlesztésére használja fel.

XI. A NYILVÁNTARTÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

XI.1. A Takarékszövetkezet a fizetési késedelemmel vagy lejárt követeléssel rendelkező ügyfelekről, az ügyfelekkel szembeni követelésekről és azok összegszerűségéről, valamint az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás célja, hogy a Takarékszövetkezet visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatát, és jelen eljárási rendnek történő megfelelését, a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfeleléssel.

A Takarékszövetkezet a nyilvántartást az ügyfélakta jelen eljárási rendnek megfelelő vezetésével végzi, de – külön ügyvezetői utasítással – elrendelheti olyan szoftveres megoldás alkalmazását is, amely a jelen eljárási rendnek megfelelő nyilvántartási gyakorlatot visszakereshetően rögzíti.

A külön ügyvezetői utasítás kiadását követően a Takarékszövetkezet az általa kezdeményezett követeléskezelői tevékenység során az adóssal folytatott minden telefonbeszélgetésről hangfelvételt készít, erről minden telefonbeszélgetés megkezdését megelőzően tájékoztatja az adóst. A hangfájlokat legalább egy évig őrzi meg és az adós kérésére azt hanghordozón a rendelkezésére bocsátja.

XI.2. A nyilvántartás minimális elemei:

- a nyilvántartásban dokumentálni kell az adóssal történő, a Takarékszövetkezet által kezdeményezett valamennyi kapcsolatfelvétel módját és időpontját;
- a nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az adóssal folytatott, a Takarékszövetkezet által kezdeményezett telefonbeszélgetések visszahallgathatóak legyenek, és az adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, valamint az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetőek legyenek, és tartalmazzák a kapcsolatfelvétel időpontját (levél megküldésének időpontját);
- a nyilvántartás tartalmazza jelzáloghitelek esetében az áthidaló megoldás, részletfizetési megállapodás alkalmazhatóságának vizsgálatára vonatkozó dokumentációt, ennek minimális tartalmi elemei:
 - a felajánlott és megállapodott áthidaló konstrukció,
 - dokumentáció az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatáról, beleértve az adós által megadott jövedelmi, vagyoni adatokat, amennyiben megadta a szükséges hozzájárulását az adatkezeléshez.

XI.3. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja. A nyilvántartásban szereplő adatokat a Takarékszövetkezet – figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és az adós felhatalmazását – az adatok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg a szükséges felhatalmazás megléte esetén.

XII. A KÖVETELÉSKEZELÉS BELSŐ ELLENŐRZÉSE

XII.1. A Takarékszövetkezet ügyvezetése gondoskodik arról, hogy a belső ellenőri munkakört ellátó munkatársak megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek a követeléskezelési tevékenység hatékony felügyeletéhez.

XII.2. A Takarékszövetkezet belső ellenőrzése a követeléskezelési tevékenység jelen eljárási rendnek való megfelelését – a **Belső Ellenőrzési Szabályzatban** írtak szerint – rendszeresen ellenőrzi.

A Takarékszövetkezet ügyvezetése legalább évente egyszer tárgyalja a belső ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízásba adott követeléskezelési tevékenység adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.

XIII. ADATVÉDELEM, TITOKTARTÁS, PANASZKEZELÉS

XIII.1. A követeléskezelői tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés során a Takarékszövetkezet **Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban** írtakat kell alkalmazni.

XIII.2. A követeléskezelői tevékenységgel kapcsolatos üzleti titok és a banktitok vonatkozásában a Takarékszövetkezet **Titokvédelmi Szabályzatban** írtakat kell alkalmazni.

XIII.3. A követeléskezelői tevékenységgel kapcsolatos panaszkezelés során a Takarékszövetkezet **Reputációs Kockázatkezelési és Panaszügyintézési Szabályzatban** írtakat kell alkalmazni.

XIV. ÁTMENETI RENDELKEZÉSEK

XIV.1. Azoknak az adósoknak a tekintetében, akik részére a jelen eljárási rend hatálybalépését megelőzően az első fizetési felszólítás már kézbesítésre került, a késedelembe esés utáni első tájékoztató levelet nem kell megküldeni.

XIV.2. Az áthidaló és részletfizetési megoldásokra vonatkozó követelményeket a 2013. május 1-je után késedelmessé vált szerződések esetén kell alkalmazni.

XV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

XV.1. A jelen eljárási rendben nem szabályozott kérdésekre a Takarékszövetkezetnek a nem problémamentes hitelek kezelésének a rendjéről szóló eljárásrendjében (a továbbiakban: eljárásrend) írt rendelkezéseket kell alkalmazni.

Amennyiben a jelen eljárási rendben és az eljárásrendben írtak között eltérés mutatkozik, úgy a jelen eljárási rendben foglaltakat kell irányadónak tekinteni.

XV.2. A Takarékszövetkezet a jelen eljárási rendet és mellékleteit az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, valamint az internetes honlapján (www.bolytkesz.hu) közzéteszi.

XV.3. A jelen eljárási rend **1. sz. melléklete** az eljárási rend szerves részét képezi; az ott írt szabályokat a Takarékszövetkezet követeléskezelői tevékenysége során kötelezően be kell tartani.

XV.4. A jelen eljárási rend 2013. év november hó 15. napján a 16/2013. (XI. 14.) számú ügyvezetői utasítással lép hatályba.

Bóly, 2013. év november hó 14. napján

Szigeti Mária
ügyvezető igazgató

Melléletek:

1. sz. melléklet a fogyasztónak minősülő adós tájékoztatására és a kapcsolattartásra vonatkozó szabályok a követeléskezelési tevékenység során

2. sz. melléklet tájékoztató a Takarékszövetkezetnek a fogyasztónak minősülő adóssal szembeni követeléskezelési tevékenységével összefüggő információkról

3. sz. melléklet a PSZÁF „Tájékoztató fizetési nehézségek esetére” megnevezésű mintatájékoztatója

4. sz. melléklet a PSZÁF „Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt” megnevezésű mintatájékoztatója