

**AZ
ARGENTA FAKTOR Zrt.
HITEL- KÖLCSÖN ÉS PÉNZÜGYI LÍZINGSZERZŐDÉSEK, VALAMINT
EGYÉB KÖZÜLETI PÉNZKÖVETELÉSEK
KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

K I V O N A T

Jelen Szabályzat az ARGENTA FAKTOR Zrt. belső szabályzatának rövidített kivonat, kizárólag azon rendelkezéseket tartalmazza, amelyek nyilvánosak, az ügyfelek számára is hozzáférhető információk.

Hatályba lépés napja: 2024.01.02.

Jóváhagyta: az ARGENTA FAKTOR Zrt. igazgatóságának elnöke

I. BEVEZETŐ

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. (továbbiakban: Társaság) 2004-ben alapított pénzügyi vállalkozás, mely az ARGENTA cégcsoport tagjaként kezdte meg működését.

A Társaság a PSZÁF I/E-2426/2004. számú, valamint az MNB H-EN-I-670/2020 engedélye alapján pénzügyi vállalkozásként történő működése keretében üzletszerűen, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (rég. Hpt.) 3. § (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott pénzkölcsön nyújtása pénzügyi szolgáltatási tevékenységet végez. Ennek keretében engedményezési szerződéssel, valamint állományátruházás keretében megvásárolt követelések – túlnyomó részt pénzügyi szolgáltatási szerződésekből származó követelések (pl. hitelintézetek által nyújtott kölcsön és pénzügyi lízingszerződésből eredő követelések), részben pedig nem pénzügyi szolgáltatási szerződésből (pl. közüzemi tartozás) származó követelések – kezelését végzi.

A Társaság tevékenysége a 2013. évi CCXXXVII. törvény (új Hpt.) 3. § (1) bekezdésének 1. pontja szerinti követelésvásárlási tevékenységnek minősül.

Jelen Követeléskezelési Szabályzat célja, hogy növelje az átláthatóságot és a hatékonyságot a Társaság követeléskezelési tevékenységének folyamatában, annak szakmaiságát prezentálja, a fogyasztóbarát működését fenntartsa és ennek során minden kapcsolódó szabályozásnak megfeleljen. A Szabályzat meghatározza a megvásárolt követelések kezelésének kereteit, általános szabályait, eszköztárát. Jelen szabályzat figyelme beveszi az MNB-nek mind a követeléskezelésre, mind pedig a lakossági hitel-, és pénzkölcsön/pénzügyi lízing szerződések kezelésére vonatkozó szabályozását átfogóan, mind az élő szerződések vonatkozásában a felmondást megelőző követeléskezelési tevékenységre, mind pedig a felmondott szerződések, illetve lejárt közületi követelések vonatkozásában.

1.1. Társaság adatai és elérhetőségei

Cégnév:	ARGENTA FAKTOR Zrt.
székhely:	1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.
cégjegyzékszám:	01-10-045131
Tevékenységi engedély száma és kelte:	PSZÁF I/E-2426/2004 (2004.11.18). MNB H-EN-I-670/2020 (2020.11.17.)

Az ügyfélszolgálat helye:	1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.
Levelezési cím:	1535 Budapest, Pf.: 821.
Honlap elérhetősége:	www.argentafaktor.hu
Elektronikus levelezési cím:	argentafaktor@argenta.hu
Telefonszám:	+36 (1) 391-4840
Telefaxszám:	+36 (1) 391-4858

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó részletes szabályokat a Társaság mindenkor hatályos Ügyfélszolgálati Szabályzata tartalmazza.

1.2. Jelen szabályzat

Alanyi hatálya:

Kiterjed a Társaság munkavállalóira és a megbízása alapján eljáró személyekre, akik a Társaság adósokkal szemben fennálló követeléseit kezelik.

Tárgyi hatálya:

Kiterjed valamennyi engedményezés és/vagy állományátruházás keretében megszerzett fel nem mondott kölcsön és pénzügyi lízingszerződésből adódó követelés, illetve felmondott kölcsön és

pénzügyi lízingszerződésből, valamint lejárt közületi egyéb követelésből eredő tartozás kezelése és érvényesítése során a Társaság által végzett tevékenységre.

Nyilvánossága:

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. Követeléskezelési Szabályzatának kivonata nyilvános, bárki számára hozzáférhető a Társaság ügyfélszolgálatán (1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.), illetve letölthető a www.argentafaktor.hu weboldalaról.

A Szabályzat teljes szövege kizárólag a belső munkatársak számára nyilvános, annak teljes szövege, valamint a mellékletei – így különösen az eljárás során használandó levél/okirat minták – elérhetőek a Társaság belső rendszerében (K:\ARGENTA FAKTOR céges_ARGENTA FAKTOR szabályzatok)

1.3. Felelősség és jelentési kötelezettség:

A Szabályzat végrehajtásáért az egyes szervezeti egységek osztályvezetői felelősek. A Szabályzat rendelkezéseitől – kivételes, indokolt esetben – történő eltéréshez cégvezetői engedély szükséges. Valamennyi munkavállaló kötelezettsége annak bejelentése, ha a Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szerez tudomást, vagy ennek gyanúja merül fel. A bejelentéseket elsődlegesen a közvetlen felettesnek vagy a cégvezetőnek kell megtenni.

1.4. Vonatkozó szabályozások

Hpt.	2013. évi CCXXXVII. törvény A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról
Info tv.	2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
Pmt.	2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról
Fttv.	2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
FhTv.	2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről
régi Ptk.	1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről
új Ptk.	2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
FMH tv.	2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról
Vht.	1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
KHR tv.	2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről
Ny tv.	1992. évi LXVI. törvény A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról
Fgytv.	1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Pp	2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról
GDPR	az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy Rendelet)

MNB ajánlás

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

A Magyar Nemzeti Bank 5/2022 (IV.22.) számú ajánlása a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről

ARGENTA FAKTOR Zrt. Adatvédelmi Szabályzata

ARGENTA FAKTOR Zrt. Ügyfélszolgálati Szabályzata

ARGENTA FAKTOR Zrt. Szabályzata a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról

ARGENTA FAKTOR Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

1.5. Értelmező rendelkezések jelen szabályzat vonatkozásában:

Adós/adóstárs (a továbbiakban együttesen: adósok)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi. CXXXIX. törvény 81. § (2) bekezdés a) pontja szerinti természetes személy, aki(k) pénzügyi intézménnyel kötött kölcsön/pénzügyi lízing szerződés alapján fennálló, vagy bármely szolgáltatóval szemben fennálló tartozás főkötelezettje, egyetemleges kötelezettje, illetve esetleges jogutódjaik (örökösök).

Jelen szabályzat alapján adósnak minősül továbbá a fogyasztónak nem minősülő magán személy, valamint jogi személy ügyfél is.

Ugyancsak az adósokra vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni az adott szerződés kezeire, illetve zálogkötelezettjeire.

Fizetési késedelem

Pénzügyi intézménnyel kötött szerződés, harmadik személy szolgáltatóval közüzemi szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettség teljesítésének elmulasztása, ideértve az ARGENTA FAKTOR Zrt-vel kötött bármilyen fizetési megállapodás nemteljesítését is.

Jelentős fizetési késedelem

Azon fizetési késedelem, amelyből eredően a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes öregségi nyugdíj legkisebb összegét, és az ezen összeget meghaladó késedelem folyamatosan, fogyasztói jelzáloghitel-szerződés és lakáscélú pénzügyi lízingszerződés, továbbá ötszázezer forint feletti szerződéses és keretösszegű kölcsönszerződés esetén 30 napig, minden további kölcsönszerződés esetén 45 napig fennáll;

Áthidaló és rendezési megoldások

Minden olyan, az ARGENTA FAKTOR Zrt. által az adósok vagyoni helyzetének és fizetőképességének figyelembevételével kidolgozott és kínált fizetéskönnyítési konstrukció, (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselekedés), amelynek a célja, hogy az adós a tartozását a teherviselő képességének megfelelően, életkörülményeinek ellehetetlenülése nélkül tudja megfizetni.

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. a követeléskezelés minden szakaszában törekszik az Adóssal való megegyezésre. Mindkét fél kölcsönös érdeke a követeléskezelés korai szakaszában történő megegyezés, mivel annál kisebb a tartozásra számolt késedelmi kamat és kevesebb a felmerülő költségek összege is.

Együttműködő adós

Olyan adós, aki a tartozás rendezésében aktívan közreműködik a Társasággal, a teljesítési megállapodás előkészítéséhez a Társaság által igényelt adatokat és nyilatkozatokat pontosan és határidőben megadja, a teljesítési megállapodást betartja, pontosan fizet.

Az együttműködés során betartja a kapcsolattartás és a tájékoztatás alapelveit, felmerülő pénzügyi vonatkozású problémáit időben jelzi.

Nem együttműködő magatartás

Amennyiben a kapcsolatfelvétel sikeres, azaz az adós a fizetési késedelemről tudomással bír, azonban az előbbiek ellenére elzárkózik a Társasággal való párbeszédtől; a telefonszám, illetve az e-mail cím pénzügyi intézmény általi kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása nem valósít meg nem együttműködő magatartást.

Lejárt követelések vonatkozásában az ellenkező bizonyításáig ugyancsak nem együttműködő adósnak kell tekinteni azon személyeket, akikkel/amelyekkel a kapcsolatfelvétel nem az ARGENTA FAKTOR Zrt. hibájából volt sikertelen.

Engedményező

Az a jogi személy, akitől a Társaság a lejárt követeléseket engedményezési szerződés és/vagy állomány-átruházás keretében csomagban, vagy egyedileg megvásárolja.

Engedményes

A követelést megvásárló ARGENTA FAKTOR Zrt., az engedményező jogutódja.

Észszerűen tájékozott adós

Olyan adós, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az észszerűen tájékozott adóstól elvárható a követeléskezelési tevékenységgel érintett, az adós által nem szerződészerűen teljesített alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződés(ek) ismerete.

Igazolható módon történő továbbítás

Annak igazolása, hogy a küldeményt az ARGENTA FAKTOR Zrt. kinek a részére küldte meg, amely emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Postai küldemények esetében a feladójegyzék megléte, illetve postai küldemények, egyéb kapcsolattartási formák esetén az ARGENTA FAKTOR Zrt. követeléskezelési szoftverében történő nyilvántartás is igazolható módon történő továbbításnak számít.

Követelés

Az adóssal szemben fennálló, pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, élő, vagy megszűnt szerződésből eredő vagy követelésvásárlás keretében átvett egyéb lejárt pénzkövetelés.

Követeléskezelési tevékenység

Követeléskezelési tevékenységnek minősül a Társaság által engedményezés – jogutódlás vagy átruházás – útján megszerzett, pénzügyi szolgáltatásból eredő vagy egyéb, más szolgáltatótól származó, valamint a saját élő szerződésállományhoz kapcsolódó lejárt követelés kezelése, érvényesítése érdekében végzett üzletszerű tevékenység, ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is.

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, amennyiben adós valamely állami programban vesz részt).

Követeléskezelő

Az ARGENTA FAKTOR Zrt., aki a Hpt. szerinti követelésvásárlási tevékenység végzésére jogosult, és a követelés engedményezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet.

Követelésvásárlás

Követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés vagy egyetlen követelés csomag, illetve több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követelés csomag megvásárlása útján történő – megszerzésre irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogultja helyébe lép.

Teljesítési megállapodás

Minden olyan, a Társaság által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

II. AZ ARGENTA FAKTOR Zrt. ÁLTAL VÉGZETT KÖVETELÉSKÉZELÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. A szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság a követeléskezelés 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.

2.4. Az adós teherviselő képessége figyelembevételének elve

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során lehetőség szerint – mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmazna – az adós együttműködésével, illetve hozzájárulásával felméri az adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

2.5. 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.

Amennyiben a Társaság nem tud kapcsolatba lépni az adóssal vagy az adós nem együttműködő, illetve ha a Társaság nem tud megállapodást kötni vagy a megállapodásban foglaltakat az adós nem teljesíti – azaz a követeléskezelési folyamat eredménytelenül zárul –, akkor a Társaság üzleti döntése szerint jogi eljárásban érvényesítheti a fennálló követelését az adóssal szemben.

2.6. Az adós teljesítése elsődlegességének elve

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

2.7. Szabályozottság elve

A Társaság az adóssal történő kapcsolatfelvétellel és kapcsolattartással, 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.

III.

AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK

A Társaság a követeléskezelés során a késedelmes követelés fennállása alatt – amennyiben adóssal való kapcsolattartáshoz megfelelő elérhetőséggel rendelkezik – tájékoztatást nyújt a követelés aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke), a lehetséges áthidaló megoldásokról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, illetve felhívja adós figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére, továbbá arra, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni.

A Társaság az adós írásbeli vagy telefonon bejelentett kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit, tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről és félévente egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követelés aktuális összegéről.

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

A Társaság a követeléskezeléssel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ, és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat közérthető magyarázattal látja el. A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az adóst megtéve, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

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

- a Társaság teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét,
- elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást,
- annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel,
- az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást,
- az adós számára nyújtandó tájékoztatásokra vonatkozó információkat;
- a Társaság által alkalmazott formanyomtatványokat.

IV.

AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTELRE ÉS KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK ÉS SZABÁLYOK

Adóssal való kapcsolattartás formái:

- postai levél (sima, ajánlott, tértivevényes),
- e-mail,
- telefon,
- személyes egyeztetés (a Társaság székhelyén).

A kapcsolatfelvételt és kapcsolattartást a Társaság ügyintézője minden esetben köteles dokumentálni a Társaság követeléskezelési szoftverében.

A Társaság a követeléskezelés során elsősorban írásban – postai levelezés – illetve telefonon keresi meg az adósokat a tartozás rendezése érdekében.

A Társaság az írásbeli tájékoztatásokat az adós azon lakcímére, levelezési címére küldi meg postai úton, amely cím a kölcsön/pénzügyi lízingszerződésben rögzítésre került, engedményezett/átruházott követelés esetén, amelyet az engedményezett/átruházó a követelés megvásárlásakor átadott, illetve amelyet adós a Társaság részére írásban – az erre szolgáló formanyomtatványon, vagy teljes bizonyító erejű okiratba foglalt nyilatkozatban (saját kezűleg írt levél, gépelt és aláírt levél 2 tanúval ellátva) – bejelentett.

Az eljáró ügyintéző az adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a Társaságot, illetve a megbízót, amelynek a nevében és képviselőjében eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Egyes külön megkeresések esetén – pl. felmondás előtti tájékoztatások – jelen szabályzat, illetve jogszabály (különösen az MNB egyes ajánlásai) további tartalmi megkötésekkel írhat elő.

A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást. Az adós kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolattartás helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az adós olyan további elérhetőségeket ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett intervallumban, a Társaság elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal. Nem minősül semmilyen esetben zaklató/fenyegető magatartásnak a jogszabály, illetve az MNB által elvárt formájú, tartalmú és gyakoriágú írásos felszólítás/szóbeli megkeresés.

A Társaság az adóssal történő kapcsolattartás 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 utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során világosan fogalmazzák meg a követelés rendezésének célját, melyet a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érnek el. Kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a kommunikáció során az ügyintézők az adósokat olyan partnernek tekintsék, akinek az érdekeit messzemenően figyelembe veszik, megadják neki minden olyan információt, ami a teljesítést elősegíti és nem keltenek hamis, megtévesztő benyomást.

A Társaság ügyintézői munkanapokon reggel 8 és 16 óra között, munkaszüneti napokon egyáltalán nem kezdeményeznek telefonos kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől abban az esetben térhetnek el, ha azt az adós igazoltan kéri (pl. munkaidőben történő telefonos megkeresés mellőzése), illetve amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

Ha a szokásos ügymenetből el kell térni, akkor ennek okát rögzíteni kell a Társaság követeléskezelési szoftverében, visszakereshető módon.

A telefonbeszélgetés eredményét a követeléskezelési szoftverében minden esetben rögzíteni kell.

Amennyiben Adós a telefonbeszélgetés során agresszív, durva hangnemet használ az ügyintézővel szemben, illetve szidalmazza, a beszélgetés – lehetőség szerint az udvariassági formák betartása mellett – azonnal megszakítható.

Adósok panaszaira vonatkozó kapcsolattartás részletes szabályait a Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza. Amennyiben bármely adósi megkereséssel kapcsolatban kétség merül fel annak jellege tárgyában, úgy a Társaság köteles a megkeresését panaszként kezelni.

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. Panaszkezelési Szabályzata nyilvános, bárki számára hozzáférhető a Társaság ügyfélszolgálatán (1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.), illetve letölthető a www.argentafaktor.hu weboldalról.

Az adósoknak lehetőségük van a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben személyes ügyintézésre is a Társaság ügyfélszolgálatán, a Társaság székhelyén.

A Társaság biztosítja, hogy ügyintézői az adós részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az adósokkal foglalkozó ügyintézők közvetlen elérhetőségét.

Amennyiben adós azt a Társaság felé írásban bejelenti – illetve kifejezetten kéri a kapcsolattartás e formáját –, úgy lehetőség van az e-mail útján történő kapcsolattartásra mindaddig, amíg az adós az e-mail cím törlését nem kéri.

Az adós erre irányuló kérése esetén a Társaság valamennyi tájékoztató levelet elektronikus úton is megküldi az adós részére, amennyiben az adós e-mailcíme írásban bejelentésre került a Társaság részére. Az adós kifejezetten erre irányuló külön kérelmére – az ebből eredő kockázatok Társaság általi részletes tájékoztatása után – lehetőség van kizárólag elektronikus úton történő kapcsolattartásra is a felek között, azonban még ebben az esetben is fenntartja magának a Társaság azon jogát, hogy az elévülést megszakító felszólító leveleket tértivevényes postai küldeményként küldje meg az adós ismert címére.

A Társaság elektronikus levelező rendszerei (e-mail, honlapról kezdeményezett e-mail) időbeli korlátozás nélkül fogadják az adósok megkereséseit, a Társaság válaszait 30 napon belül küldi meg az adós részére.

Elektronikus levelezés során minden esetben biztosítani kell – megfelelő jelszóval védett módon -, hogy a banktitok megtartását és a személyes adatok védelmét. Az adós/ügyfél figyelmét az elektronikus kommunikációval kapcsolatban célszerű felhívni arra, hogy jelszavait, elektronikus levelezéshez való hozzáférését illetéktelen harmadik személy részére ne tegye hozzáférhetővé.

Az adósokkal történő kapcsolattartás részletes szabályait a Társaság mindenkor hatályos Ügyfélszolgálati Szabályzata tartalmazza. Az ARGENTA FAKTOR Zrt. Ügyfélszolgálati Szabályzata nyilvános, bárki számára hozzáférhető a Társaság ügyfélszolgálatán (1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.), illetve letölthető a www.argentafaktor.hu weboldáról.

V.

KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER

A Társaság a KHR törvény értelmében referenciaadat-szolgáltatónak minősül. A Társaság által engedélyezés útján megvásárolt KHR-ben szereplő követelések referenciaadatai a KHR-ben engedélyező részéről átadásra, engedményes, azaz Társaságunk részéről átvételre kerülnek. Az így átvett referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáról a Társaság gondoskodik a KHR tv-ben előírt módon.

VI.

BANKTITOK, ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS

A Társaság védi az adósok banktitokhoz való jogát és személyiségi jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi és a kapcsolattartási formákat.

A Társaság tulajdonosa, vezető tisztségviselői, alkalmazottai, a Társaság megbízásából eljáró személyek kötelesek a tudomásukra jutott üzleti vagy banktitkot időbeli korlátozás nélkül megtartani.

A Társaság az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, továbbá biztosítja, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az adós közvetlen elérhetőségein vagy az adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

A Társaság a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

A Társaság Banktitkot harmadik személynek kizárólag a Hpt. 161.§ (1) bekezdésében meghatározott esetekben ad ki, ennek megfelelően tájékoztatást az adóson kívül, eljárni kívánó más személynek, ennek megfelelően kizárólag a Hpt. 161. § (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott formai és tartalmi kellékekkel rendelkező meghatalmazással rendelkező személynek ad. Ennek érdekében a Társaság ügyfélszolgálatán és honlapján meghatalmazás formanyomtatványt tesz közzé, amelynek hiánytalan kitöltése és átadása esetén a meghatalmazott eljárását elfogadja.

A Társaság az Info tv., a GDPR rendelkezéseinek megfelelően tartja nyilván, kezeli és dolgozza fel az adósok személyes adatait. Az adatvédelem, adatkezelés részletes szabályait a Társaság mindenkor hatályos Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza, a Társaság az általa kezelt adatokat az Adatkezelési Tájékoztatóban és Adatkezelési Nyilvántartásban meghatározottak szerint tartja nyilván és őrzi meg.

Az ARGENTA FAKTOR Zrt. Adatkezelési Tájékoztatója és Adatkezelési Nyilvántartása nyilvános, bárki számára hozzáférhető a Társaság ügyfélszolgálatán (1026 Budapest, Hűvösvölgyi út 27.), illetve letölthető a www.argentafaktor.hu weboldaltól.

VII. A KÖVETELÉSKÉZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

A) A KÖVETELÉSKÉZELÉSRŐL ÁLTALÁBAN

A Társaság a követeléskezelés teljes folyamata során törekszik a hosszadalmas és költséges jogi eljárások elkerülésére, a behajtás során alkalmazott eszközöket is ennek figyelembevételével határozza meg.

A Társaság nemcsak a jogi eszközök igénybevétele, hanem a jogi eljárások alatt is törekszik az adósokkal történő megállapodásra az adósok együttműködési szándékát, teherviselő képességét, készségét, jövedelmi és vagyoni helyzetét figyelembe vevő áthidaló konstrukciók kidolgozásával.

A követeléskezelés, a jogi kényszerselekmények elkerülése feltételezi az adós részéről az együttműködést, ennek érdekében, az együttműködés/bizalom megteremtése figyelembevételével célszerű megtervezni a Társaság kommunikációját.

Azon szerződések vonatkozásában, amelyeknél van kezes, és/vagy külön dologi (zálog)kötelezett, úgy rájuk a felmondást követő rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni, felmondást megelőzően a kezes, valamint dologi kötelezett külön értesítse nem kötelező.

A nem fogyasztó adósok esetében az alábbi rendelkezések azzal az eltéréssel alkalmazandóak, hogy a felmondást megelőzően kötelezően kizárólag az alábbi 7.2. iv) pont szerinti felszólító levelet szükséges megküldeni.

B) ÉLŐ SZERZŐDÉSEK LEJÁRT KÖVETELÉSÉVEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS

7.1. Megoldások keresése

A követelés kezelése során a Társaság elsődleges célja – összhangban az MNB ajánlások alapján elvárt magatartással – hogy amennyiben adós együttműködésre hajlandó, úgy az adóssal együttműködve olyan megoldást találjon, amely alkalmas arra, hogy a tartozás véglegesen rendezésre kerüljön, ezzel elkerülve a szerződés felmondását.

7.2. Kapcsolatfelvétel a felmondás előtt

A felmondás elkerülése érdekében a felmondást megelőzően a Társaság legalább négy alkalommal köteles megkísérelni az adóssal a kapcsolatfelvételt az alábbiak szerint:

- i. A jelentős fizetési késedelem beálltát követő 3 munkanapon belül szóbeli megkeresés, amennyiben az adós kapcsolattartásra e-mail címet adott meg, és telefonon nem elérhető, úgy e-mail útján történő megkeresés. A szóbeli tájékoztató minimális tartalmára vonatkozó elvárásokat jelen Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.
- ii. Sikertelen kapcsolatfelvétel esetén, vagy – ha adós nem jelez vissza – a jelentős fizetési késedelem beálltát követő 5. munkanapig ismételt megkeresés a fentiek szerint;
- iii. Sikertelen szóbeli kapcsolatfelvétel esetén, vagy amennyiben az adós nem együttműködő, úgy a jelentős fizetési késedelem beálltát követő 10. munkanapig írásos megkeresés útján köteles a kapcsolatfelvételt megkísérelni (**I. számú megkeresés**, a levél mintáját jelen szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza). A megkeresést minden esetben postai úton (ajánlott tértivevényes levél formájában) köteles a Társaság megküldeni. Amennyiben adós

elektronikus kapcsolattartásra e-mail címet megadott, úgy a postai kézbesítés mellett erre az e-mail címre is megküldhető a levél másolata.

- iv. Amennyiben adós a kapcsolatot a figyelemfelhívó levél ellenére sem veszi fel a Társasággal úgy a levélben megjelölt határidőt követően, de legkésőbb a jelentős fizetési késedelem beálltát követő 25. munkanapig Társaság ismételten megkísérli adóssal a fenti i) pontban írt módon a kapcsolatfelvételt.
- v. Amennyiben a fenti kapcsolatfelvételek nem vezettek eredményre, vagy sikeres volt a kapcsolatfelvétel, de adós nem tanúsított együttműködő magatartást, vagy adós hibájából legkésőbb a jelentős fizetési késedelem beálltát követő 15 munkanapig az egyeztetések eredményre nem vezettek, úgy Társaság köteles adós részére az FhTv. 20/B §-a szerinti felszólító levél megküldésére, azzal, hogy a felszólító levélhez részletes kimutatást – a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban - kizárólag a 2004. május 1. napját követően megkötött kölcsönszerződések/lízingszerződések vonatkozásában kell megküldeni (**II. számú megkeresés**, a levél mintáját jelen szabályzat 3. számú melléklete tartalmazza).

7.3. Felmondás

Társaság gyakorlata alapján ingatlan fedezetes, vagy azon kölcsön/lízingszerződések vonatkozásában, amelyeknél a tartozás közokiratba foglalt, vagy a tartozásról közokiratba foglalt tartozáselismerő nyilatkozat készült, minden esetben közokiratba foglaltan kerül sor a felmondásra. Az eljáró illetékes ügyintéző köteles gondoskodni a közokirat elkészítéséhez szükséges magánokirati tervezet elkészítéséről, amely alapján történhet a közokiratba foglalás (a felmondás magánokirati tervezet mintáját jelen szabályzat 4. számú melléklete tartalmazza).

C) FELMONDOTT, ILLETVE ENGEDMÉNYEZÉS/ÁTRUHÁZÁS ÚTJÁN MEGSZERZETT KÖVETELÉSEK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁSREND

7.4. Követelések megvásárlása engedményezés útján

A követelések átruházását követően első lépés a Társaság részéről a megvásárolt követelésekre vonatkozó elektronikus és papír alapú dokumentáció átvétele, ellenőrzése, importálása a Társaság követeléskezelési szoftverébe, a már folyamatban lévő eljárásokban a jogutódlás bejelentése és zálogjog átjegyzése iránti kérelem benyújtása.

7.5. Értesítés a követelés engedményezéséről

A követelés átruházásáról az engedményezési szerződésnek megfelelően az adós értesítést kap az Engedményezőtől vagy a Társaságtól. Amennyiben az értesítés a Társaság feladata, úgy a lehető legrövidebb időn belül – amennyiben a Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződés eltérően nem rendelkezik, legkésőbb 30 napon belül – a Társaság igazolható módon engedményezési értesítőt küld adósnak a követelésvásárlásról, mely tartalmazza a követelés átruházásának tényét és időpontját, a Társaság mint jogosult nevét, címét, elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét, beazonosítva a követelés jogcímét, annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését, az átruházás időpontjában nyilvántartott követelés devizanemét, összegét és összetételét, a késedelmi kamat és egyéb költségek mértékét, a teljesítés módját és a teljesítéshez szükséges adatokat. Az adós tájékoztatást kap a teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségéről és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjáról, valamint arról, hogy az adós kérelme esetén a Társaság 30 napon belül információt ad a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

Az engedményezési értesítő mellékletét képezi a Társaság adatkezelési tájékoztatója.

Az engedményezési értesítő kiküldésének eredményét a Társaság rögzíti, ellenőrzi az engedményezési értesítő átvételét, feldolgozza a visszaérkezett leveleket. Az ügykezelés részeként megválaszolja a beérkező ügyfélleveleket, panaszokat, fizetési és egyéb kérelmeket.

A kézbesítés eredménytelensége esetén a Társaság a lakcím nyilvántartó hatóságon keresztül megkísérli adós fellelhetőségét kideríteni, és az így beszerzett elérhetőségeken értesíteni.

7.6. Fizetési felszólítás

Ha az engedményezési értesítő kiküldése nem jár eredménnyel, azaz a Társaság nem tud az adóssal kapcsolatot felépíteni, a Társaság újbóli kapcsolatfelvételt kezdeményez írásbeli fizetési felszólítás kiküldésével.

Az első és minden további fizetési felszólítás kiállítására az ügyfél kötelezettségeket nyilvántartó számítógépes program és hátralékos lista alapján kerül sor igazolható módon postázott küldemény formájában. A fizetési felszólítót a szerződésben rögzített valamennyi adós – adós, adóstárs, készfizető kezes, garántőr, egyéb bevont kötelezett – ismert címére meg kell küldeni.

A kézbesítés eredménytelensége esetén a Társaság a lakcím nyilvántartó hatóságon keresztül megkísérli adós fellelhetőségét kideríteni, és az így beszerzett elérhetőségeken értesíteni.

7.7. Zálogtárgy/vételi joggal biztosított gépjárművek értékesítése

Társaság jogosult a zálogtárgyak (ingatlan, gépjármű), vételi joggal biztosított gépjárművek értékesítésére az adós és az Engedményező által kötött szerződés rendelkezéseinek megfelelően.

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.

7.8. Fizetési meghagyásos és a peres eljárás

Fizetési meghagyás kezdeményezésére abban az esetben kerül sor, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen. A Társaság az együttműködő adós esetében az adós teherviselő képességét figyelembe véve törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára.

Amennyiben a fizetési felszólítás(ok) nem vezet(nek) eredményre, akkor a tartozás behajtása érdekében kezdeményezni kell a fizetési meghagyásos eljárást vagy a peres eljárást.

A jogi eljárás többletköltséggel jár, melyet adós köteles viselni.

7.9. Bírósági végrehajtási eljárás

A jogerős fizetési meghagyás/bírósági ítélet vagy végrehajtási záradékolásra alkalmas okirat birtokában a Társaság végrehajtási eljárást kezdeményezhet, melynek során az eljáró önálló bírósági végrehajtó kényszerselekményeket foganatosít (pl. munkabér vagy nyugdíjletiltás, ingó-, ingatlanfoglalás.)

A végrehajtási eljárás jelentős többletköltséggel jár, melyet adós köteles viselni.

A végrehajtási eljárás menetére vonatkozó rövid összefoglaló tájékoztató jelen Szabályzat 5. számú mellékletét képezi.

Végrehajtási eljárás megindítása esetén, amennyiben belső üzleti döntés alapján a végrehajtási eljárás nem a fennálló teljes tartozásra került megindításra, úgy a belső ügykezelési rendszerben az eljárásban nem érvényesített tartozás összegét a rendszer „passzíválja”, azaz a nyilvántartásban nem látszik. Ennek megfelelően, abban az esetben, ha a végrehajtási eljárás során az derül ki, hogy adósnak van bármilyen vagyontárgya, lefoglalható jövedelme, egyéb követelése, úgy az eljáró ügyintéző ezt köteles haladéktalanul jelezni a döntéshozó részére, a fennmaradó követelés érvényesítésével kapcsolatos döntés meghozatalához.

7.10. Követelés eladása (engedményezés)

Társaság jogosult a Szerződésből eredő teljes követelést harmadik személy részére (engedményes) értékesíteni, aki saját döntésétől függően bírósági vagy más úton az adóstól a tartozást behajthatja.

7.11. Elhunyt ügyféllel szembeni követelés

A Társaság az elhunyt adósokkal szemben fennálló követeléseit a Ptk-nak és más kapcsolódó jogszabályoknak megfelelően érvényesíti a hagyatéki eljárás keretein belül vagy bírósági eljárás során az örökösökkel szemben. A Társaság különös gondossággal és figyelemmel kezeli ezen ügyleteket, áthidaló megoldást biztosítva az örökösöknek a tartozás rendezésére. A Társaság az elhunyt ügyfelekre vonatkozó eljárásrendet, illetve tájékoztatót külön okiratba foglaltan elkészítette, azt folyamatosan

aktualizálja és erről az illetékes munkatársakat erről tájékoztatja (a tájékoztató jelen Szabályzat 6. számú melléklete tartalmazza).

7.12. Ügyzárás – adós teljesítésének elszámolása – maradványösszeg kifizetése

Ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg a teljes tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, a befizetést az adott ügyletre vonatkozó üzletszabályzati, szerződéses rendelkezés, vagy a felek erre vonatkozó megállapodása hiányában a Társaság elsősorban a költségre, azután a kamatra (késedelmi, majd ügyleti) és végül a főtartozásra, mint tőketartozásra számolja el. Amennyiben adósnak több szerződésből, követelésből eredő tartozása is fennáll a Társasággal szemben, úgy a befolyt összeget

- elsődlegesen a felek által megjelölt szerződésre/követelésre kell elszámolni;
- amennyiben ez nem állapítható meg, úgy a Társaság jogosult a beérkezett összeg szerződések/követelések közötti elszámolási arányának megállapítására, oly módon, hogy az a számviteli előírásoknak megfeleljen, és lehetőség szerint az adós számára kedvező megoldást eredményezzen (pl.: amennyiben valamelyik szerződés/követelés lezárható, úgy elsődlegesen erre kell fordítani a beérkezett összeget, vagy amennyiben bármely követelés ingatlan fedezettel ellátott és ezen ingatlan adós lakóhelye is egyben, úgy a beérkezett összeget ennek tehermentesítésére kell fordítani elsődlegesen);
- amennyiben ugyan a felek megjelölték, hogy mely követelésre kell fordítani a beérkező összeget, de a beérkező összeg ezen követelést meghaladja, és a Társaságnak az adóssal szemben van más lejárt követelése, úgy a túlfizetést – ide nem értve azon esetkört, ha annak visszatérítését jogszabály írja elő (pl.: elhunyt nyugdíjából a halál időpontját követően közvetlenül érkezett letiltások) – a lejárt követelésre jogosult a Társaság elszámolni, azt nem köteles visszafizetni adós részére, kivéve, ha ezzel ellentétesen állapodtak meg felek írásban.

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az adós részére. Az igazolásban tájékoztatja az adóst tartozása összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradványösszegekről.

Tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítést, azaz a követelés maradéktalan rendezését kell érteni. Amennyiben a Társaság kedvezményt biztosított az adósnak, teljes kiegyenlített tartozás alatt a kedvezménnyel csökkentett összeg értendő.

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a jelzálogtörlési engedélyt is igazolható módon megküldi a zálogkötelezett részére a fenti határidőn belül.

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

Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, és a Társaság az adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – ha beszámítással is élt –, visszatéríti a maradványösszeget az adósnak.

Zálogjoggal vagy egyéb fedezettel biztosított követelés esetében, amennyiben a fedezet értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az adós kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről – ha arról egyéb módon nem értesült – az adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, és felszólítja a fennmaradt tartozás rendezésére.

Olyan végrehajtási eljárás esetén, amelyben a Társaság, illetve az esetleges jogelőd az adóssal szemben az érvényesíthető követelésnek csak egy részét kísérelte meg behajtani, a végrehajtási eljárás érdemi befejezését követő 30 napon belül tájékoztatja a fennmaradó tartozás összegéről és annak jogi sorsáról (elengedés, vagy az érvényesítés megkezdése).

VIII. ÁTHIDALÓ ÉS RENDEZÉSI MEGOLDÁSOK EGYÜTTMŰKÖDŐ ADÓSOKKAL, EGYEZSÉGGKÖTÉS

A Társaság a követeléskezelés teljes folyamata és a jogi eljárások alatt is törekszik a feleknek elfogadható megtérülés elősegítésére, melynek érdekében az együttműködő adósok jövedelmi és vagyoni helyzetét figyelembe véve olyan **áthidaló és rendezési megoldásokat** dolgoz ki, amelyek érdemben segítenek a szorult anyagi helyzetbe jutott adósokon, célja a felmerült tartozás, fizetési nehézség teljeskörű rendezése, megoldása. Ingatlanra bejegyzett jelzálogjoggal biztosított, megszűnt szerződésből eredő követelés esetén a Társaság a végrehajtást a végrehajtási eljárás következményeinek bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.

A Társaság lehetőség szerint egységes elvek, eljárásrendek alapján kísérli meg a tartozás rendezésének megoldását, amely vonatkozik mind az élő, mind pedig a felmondott szerződésekre, engedményezés útján megszerzett más lejárt követelésekre, azzal, hogy a fel nem mondott szerződések esetében – amennyiben ezen az úton biztosítható a felmondás elkerülése – egyedi szempontok figyelembevételének, illetve egyedi megoldások elfogadásának is lehet helye.

A Társaság jelen Szabályzat 7. számú mellékletében

- meghatározza azon feltételeket és jogosultsági köröket, amely ügyekben/összeghatárig az adott ügyintéző is jogosult dönteni;
- rögzíti azon esetköröket, amelyekben az adóssal kötendő megállapodáshoz/tartozás elengedéséhez, nyújtott kedvezményhez osztályvezetői/ cégvezetői döntés szükséges;
- meghatározza azon eseteket, amelyeknél legalább igazgatósági/tulajdonosi döntés szükséges az adóssal kötendő megállapodáshoz/tartozás elengedéséhez;

Az alább részletezett fizetési megoldások egymással kombinálhatóak, akár egymásra tekintettel is nyújthatóak.

8.1. Fizetési nehézség bejelentése

Amennyiben az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, de fizetési szándéka van, és ezt a körülményt bejelenti a Társaság részére, akkor a Társaság megküldi az adósnak a fizetési nehézség bejelentésére szolgáló nyomtatványt, amin a fizetési nehézség okának feltárása mellett fizetéskönnyítési kérelemmel fordulhat a Társasághoz. A nyomtatvány használata nem kötelező! A Társaság köteles minden esetben felhívni adós figyelmét arra, hogy a válaszadás, annak teljeskörűsége nem kötelező, viszont érdemben, az adósnak legkedvezőbb megoldás csak kellő mennyiségű információ esetén dolgozható ki, így adósnak is érdeke az együttműködés, adatszolgáltatás.

A Társaság az adós számára megfelelő időt biztosít a kért adatok szolgáltatására, figyelembe véve az azok beszerzéséhez általában szükséges időt.

A hiányosan kitöltött kérelem vagy a kérelem hiányos indoklása esetén a Társaság a kérelmet a hiányos tartalom alapján bírálja el. Amennyiben az adós olyan információt jelöl meg, amely egészségi állapotára vonatkozik, vagy ezt igazoló iratot csatol, akkor a méltányossági kérelem elbírálását követően a döntés ellenőrzése céljából a Társaság ezen iratokat legfeljebb egy évig kezeli, majd ezt követően további értesítés és másolat készítése nélkül megsemmisíti. Amennyiben vonatkozó jogszabály azt kifejezetten előírja, a Társaság az adós kérelmében megjelölt indokok bizonyítására a teherviselő képességének igazolására szolgáló további dokumentum beszerzését kérheti az adóstól. Amennyiben további dokumentumokat kér be a Társaság a döntéséhez, minden esetben határidőt kell rá biztosítani adósnak azzal, hogy a határidő eredménytelen eltelte esetén a rendelkezésre álló adatok alapján dönt a Társaság.

A Társaság az adós által bejelentett, jövedelmi viszonyaira és teherviselő képességére vonatkozó, adatok információk birtokában végzi el az adós pénzügyi helyzetének felmérését, és ezek alapján egyedileg dönt az adós és a Társaság számára legmegfelelőbb fizetési konstrukcióról. Ennek célja,

hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljárásen kívüli megtérülése.

A pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az adós érdekeinek az előmozdítása céljából, az adós hozzájárulása mellett valósulhat meg. A Társaság – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az adós által önként megadott adatokat elemzi, és a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

Amennyiben az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és a fizetési nehézség bejelentése mellett konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Társaság részére, a Társaság a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára és a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulás lehetőségére.

Az adós által beterjesztett ajánlat elutasítása esetén az adóssal való együttműködés keretében a Társaság megvizsgálja, milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

A Társaság az együttműködő adósok részére, akiknek fizetőképessége, pénzügyi teljesítő képessége az adós által szolgáltatott információk alapján megállapítható – üzletpolitikájának megfelelően –, törekszik pozitív döntést hozni az áthidaló megoldás alkalmazásáról a Társaság mindenkor enghedmenypolitikájának megfelelően. A Társaság döntéséről minden esetben írásban értesíti az adóst. A Társaság abban az esetben, ha adós nem tesz javaslatot, vagy a javaslat nem elfogadható a Társaság számára, úgy az adós felé köteles olyan ellenajánlatot tenni, hogy legalább két megoldást javasol, amiből az egyik megoldás célja – amennyiben a tartozás fedezetét olyan lakóingatlan képezi, amelyben adós/adóstárs igazolhatóan lakik – a lakóingatlan megtartása.

Amennyiben az **adós nem együttműködő**, vagy a kedvezményre vonatkozó kérelmet nem határidőben, nem teljeskörűen vagy nem pontosan nyújtja be, úgy az áthidaló megoldások tekintetében a Társaság a rendelkezésre álló információk birtokában dönt.

A kérelem elbírálása során a Társaság mérlegeli azt is, hogy ha az adós tartósan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely nem teszi lehetővé a követelés ésszerű határidőn belüli megtérülését, illetve a késedelmi kamatok felhalmozódása következtében a követelés növekedése prognosztizálható, akkora a Társaság nem biztosítja a kért kedvezményt.

8.2. Megegyezés lehetőségének vizsgálata ajánlatot nem tevő adósok részére

A Társaság üzletpolitikájával összhangban megvizsgálja azt is, hogy az ajánlatot nem tevő adósok esetében milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező egyoldalú rendezési ajánlat megküldésére.

A kedvezményes ajánlat az adós ismert címére kerül megküldésre postai küldeményként.

A Társaság üzletpolitikai döntése szerint a fizetési felszólítással együtt is kiküldheti az ajánlatot.

8.3. Áthidaló megoldások részletezése

8.3.1. Részletfizetési megállapodások fajtái

a) Ütemezett részletfizetési megállapodás

A fennálló tartozás összegét a kamatokkal együtt a választott futamidő alatt havi részletekben kell visszafizetni a megállapodásban rögzített fizetési határidőre.

Az ütemezett megállapodás a teljes követelés egy részének elengedése mellett is létrejöhet. Társaság – változó kamatozású, vagy az évi 15 %-ot meghaladó mértékű késedelmi kamat

esetén általánosságban is meghatározhat olyan az adós számára kedvezőbb késedelmi kamatot, amely a részletfizetési megállapodásokban automatikusan alkalmazandó. Az alkalmazott késedelmi kamat szintjének meghatározása lehet ösztönző annak érdekében, hogy az adós rövidebb futamidő alatt teljesítse törlesztési kötelezettségét.

A megállapodást írásba kell foglalni. A részletfizetés időtartama alatt figyelemmel kell kísérni, hogy az adós a vállalt fizetési kötelezettségét határidőben és pontosan teljesíti-e. Azon megállapodások esetében, amelyek nem igényelnek vezetői döntést, illetve a követelés összege miatt ügyintézői hatáskörben intézhetőek, a Társaság meghatározhat alkalmazandó szerződés blankettát, amelytől eltérni nem lehet.

b) Nem ütemezett részletfizetési megállapodás

Az adós erre irányuló kérelme esetén, vagyoni és jövedelmi helyzetének felmérését követően a Társaság engedélyezhet ideiglenes (max. 6-12 hónap), alacsony összegű részletfizetést is, amellyel tőketartozás csökkenése nem, csak a kamattartozás csökkenése várható. Ezen megállapodás célja, hogy az adós átmeneti nehézségén segítsen, feltétele, hogy adós igazolja, hogy az átmeneti időszakot követően rendelkezésre fog állni azon forrás (pl.: öröklés révén szerzett hagyaték, egyéb ingatlan, nagy értékű ingó értékesítése, ingatlan fedezet közös értékesítése), amely alkalmas a tartozás egyösszegű rendezésére, vagy helyzete rendezését követően igazolhatóan fog rendelkezni olyan jövedelemmel, amely alkalmas a tartozás rendezésére (pl.: átmeneti keresőképtelenség stb.). Work out követeléseknél, valamint az 5.000.000,- HUF összeget meg nem haladó követelések esetében elsődlegesen elegendő az ARGENTA FAKTOR Zrt. részére beküldött kérvény, és/vagy rendszeresített kérelem nyomtatvány kitöltése.

Ez a részletfizetési forma csak egyedi elbírálás alapján, vezetői engedéllyel adható, a kérelem jóváhagyásáról a Társaság írásban tájékoztatja az adóst. Ezen részletfizetési lehetőség csak egyedi esetben, méltányolható érdek esetén hosszabbítható meg, maximum 6 hónappal, azzal, hogy az adóst megfelelően tájékoztatni kell arról, hogy ez a megállapodás kizárólag az átmeneti időszak kezelésére szolgál, de nem csökkenti érdemben tartozását, sőt az is előfordulhat, hogy a tartozása a teljesítése ellenére növekedni fog ezen időszak alatt.

A részletfizetés időtartama alatt figyelemmel kell kísérni, hogy az adós az elismert és vállalt fizetési kötelezettségét határidőben és pontosan teljesíti-e.

8.3.2. Fizetési halasztás

Adós erre irányuló kérelmének jóváhagyása esetén a fennálló tartozás megfizetésére 1-6 hónap haladék adható különösen indokolt esetben vezetői engedéllyel. A fizetési haladék kapcsán is irányadóak a 8.3.1. b) pontban írtak.

A kérelem jóváhagyásáról a Társaság írásban tájékoztatja az adóst, egyúttal kifejezetten felhívja adós figyelmét, hogy a halasztás nem jelenti bármilyen fizetési kötelezettség elengedését, azaz a még le nem járt tartozás vonatkozásában ügyleti kamat, míg a lejárt tartozás vonatkozásában késedelmi kamat kerül felszámításra ezen időszakban is.

A Társaság preferálja, ha az adós az általa megjelölt problémás időszakban is egy nagyon alacsony – akár 5-10.000 Ft-os – nem ütemezett részletfizetést vállal, ami jelzi az adós együttműködését, fizetési hajlandóságát.

A fizetési halasztás időtartamát követően törekedni kell az adóst a részletfizetésre visszatéríteni.

8.3.3. Tartozás mérséklése – követeléselekedés

A Társaság az adós megegyezési hajlandóságának növelése, mindkét fél számára kedvező megállapodás létrejöttének érdekében részben elengedheti a fennálló tartozást vagy annak egy részét az alábbiak figyelembevételével:

- A Társaság az elengedést, az elengedéshez kapcsolódó jogosultsági köröket elsősorban a teljes tartozás összegéhez (tőke/késedelmi kamat/ügyleti kamat/költségek) viszonyítva szabályozza, azzal, hogy tőketartozás elengedésére kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha adós megfelelően igazolja, hogy tőle elengedett összegben felül fennmaradó tartozás összegén túl teljesítés nem várható hosszú távon sem, illetve az elengedést követően

fennmaradó összegnél nagyobb tartozás megfizetése életkörülményeit véglegesen lehetetlenítené el (pl.: semmilyen jelentős jövedelemforrással nem rendelkezik, nincsen lefoglalható vagyontárgya, egészségi állapota, közeli hozzátartozója egészségi állapota miatt jelentősebb törlesztés az életét, egészségét veszélyeztetné).

- Az elengedés során a Társaság nem köteles olyan megoldás elfogadására, kedvezmény biztosítására, amely a meglévő fedezet, illetve lefoglalt vagyontárgy becsült értékének 90%-át nem éri el, erre adós figyelmét az egyeztetés során fel kell hívni.
- Abban az esetben, ha a követelés a belső nyilvántartás szerint is nyilvánvalóan elévült és erre az adós/kötelezett írásban hivatkozik, úgy – tekintettel arra, hogy a követelés jogi úton nem érvényesíthető – a követelést le kell írni és erről az adóst értesíteni kell;

A tartozás elengedésére az alábbi sorrendben kerülhet sor:

1./ költségek részbeni/teljes elengedése;

2./ kamat részbeni/teljes elengedése;

3./ tőketartozás részbeni/egészbeni elengedése, a követelés leírása;

A Társaság vezetősége írásbeli utasítás formájában, a felelős és prudens gazdálkodás szabályait betartva meghatározhat olyan standardizált elengedési mértékeket, amelyeket általában alkalmazni kíván. Ebben az esetben törekedni kell arra, hogy hasonló ügyletek esetén, hasonló nehézséggel küzdő adósok lehetőség szerint hasonló kedvezményben részesüljenek, de nem kizárni annak lehetőségét, hogy – indokolt esetben – egyedi eltérés legyen az adós számára kedvezőbb irányba.

Elengedésre minden esetben olyan módon kerülhet kizárólag sor, hogy az elengedés az egyéb feltételek teljesüléséig (pl: részletfizetés maradéktalan teljesítése stb.) feltételes, kizárólag valamennyi egyéb feltétel maradéktalan adósi teljesítése esetén válik hatályossá.

8.4. Teljesítési megállapodásról szóló előzetes tájékoztató

A Társaság a teljesítési megállapodásról olyan tájékoztatót küld adós részére, amely alkalmas az annak megkötésére vonatkozó megalapozott döntés elősegítésére, amelyből az adós teljeskörűen megismerheti a rá háruló kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfelel-e az adott megoldás.

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során legalább az alábbiakról tájékoztatja az adóst:

- a tartozás megállapodás szerinti összegéről,
- a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, az egyes törlesztőrészek fizetési gyakoriságát,
- a megállapodás létrejötté kapcsán a kamatról, az adósra háruló díjakról és költségekről,
- a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint
- amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

Amennyiben az adós több jogviszonyból eredő tartozással rendelkezik, a Társaság az adós által megjelölt tartozás(ok) tekintetében javasol teljesítési megállapodást az adós számára.

8.5. Teljesítési megállapodás megkötése

A teljesítési megállapodások minden esetben igazolható módon, írásban kerülnek megkötésre.

Amennyiben a megállapodás telefonbeszélgetés során jön létre, a Társaság a megállapodás feltételeit rögzítő írásbeli dokumentumot annak létrejöttét követő 15 napon belül – három példányban – megküldi az adós részére, melyet az adós aláírás után köteles visszapostázni a Társaság részére. A Társaság az általa is aláírt teljesítési megállapodás egy eredeti példányát ajánlott postai küldeményként eljuttatja az adósnak.

8.6. Teljesítési megállapodás nemteljesítése

Amennyiben az adós a megkötött megállapodást nem tudja teljesíteni, és ezt megfelelő időben – vagyis a fizetési határidő letelte előtt – jelzi a Társaság részére, ezzel egyidőben indokolt ajánlatot tesz a

tartozás más módon való rendezésére (pl. halasztás, alacsonyabb törlesztőrészlet, egyösszegű befizetés a tartozás egy részének elengedése mellett), a Társaság megvizsgálja az adós újabb ajánlatát, valamint a megállapodás módosításának lehetőségét.

Egyebekben amennyiben adós a megállapodásban foglalt kötelezettségeit megszegi, így különösen részletfizetési kötelezettségének egyáltalán nem vagy késedelmesen tesz eleget, vele szemben további végrehajtást, egyéb eljárást indítanak, amely a tartozás megfizetését veszélyezteti, úgy a megállapodás minden további értesítés nélkül hatályát veszti és ez esetben a tartozás egy összegben az eredeti feltételek szerint (így pl.: eredeti mértékű késedelmi kamat, elengedett összegek érvényesítése) azonnal esedékessé válik.

Azon szerződések/követelések vonatkozásában, amelyeknél olyan ingatlan fedezet van, amely egyben adós igazolt lakóingatlana is a megállapodás megkötésekor, a megállapodás nemteljesítése/késedelmes teljesítése esetén annak automatikus hatályvesztését megelőzően legalább 15 napos póthatáridő tűzésével a teljesítésre fel kell hívni adóst, figyelmeztetve a teljesítés elmaradásának jogkövetkezményeire.

IX.

KAMATOK, DÍJAK, KÖLTSÉGEK FELSZÁMÍTÁSA

9.1. Díjak és költségek

A megvásárolt szerződések tekintetében a jelen Szabályzatban foglalt kivételeken túl az adósok és az Engedményező jogelődök között létrejött szerződések, alkalmazott Üzletszabályzatok, Általános Szerződési Feltételek és hirdetésmények rendelkezései az irányadóak, az egyes követeléseket az engedményezésük napján fennálló kondíciók szerint tartja nyilván, azokat egyoldalúan nem módosítja. A Társaság által alkalmazott díj-, illetve költségstruktúra az adós számára nyomon követhető, átlátható, a díjak és költségek meghatározására oly módon kerül sor, hogy ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra több jogcímen ne legyen díj vagy költség felszámítható.

A Társaság működése során kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az adósra, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összegszerűségének a bizonyíthatóságát. A Társaság kizárólag olyan költségeket terhel az adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez. Az adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ideértve például a, a jogi eljárások költségét, a fedezet értékelésének költségeit.

A Társaság nem terheli az adósra a követeléskezelési tevékenység folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségeit (pl. ügyfeldolgozás, nyilvántartásba vétel, nyomtatás, irattározás). A Társaság – összhangban a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel – nem háríthatja az adósra az engedményezés tényéből eredő költségeket.

A Társaság a fenti elvek betartása mellett érvényesítheti azon – a normál ügymenet során fel nem merülő – költségeit, többletköltségeit, amelyek az adós által igényelt többlettevékenységekből fakadnak (így különösen, de nem kizárólagosan: rendkívüli/többszöri iratmácsolat kiadásának költsége, a fedezetekkel kapcsolatos megelőlegezett költségek stb.). ezen költségekről, azok számításáról a Társaság Hirdetményt köteles közzétenni.

9.2. Értesítő levelekkel kapcsolatos költségek

Az értesítő levelekkel összefüggésben a Társaság költséget, díjat nem terhel az adósra, továbbá az adott időszakban teljesített befizetésekről megküldött valamennyi tájékoztatás esetében az annak alapjául szolgáló analitikus kimutatásról kért tájékoztatást díj- és költségmentesen biztosítja az adós számára.

9.3. Késedelmi kamat mértéke

A Társaság az adóssal szemben késedelmi kamatot a követelések után legfeljebb a követelés alapjául szolgáló szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mérték szerint számít fel. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Ptk., valamint a

kapcsolódó egyéb jogszabályok (így különösen, de nem kizárólagosan: Hpt., FhTv.) irányadó rendelkezései alapján történhet.

9.4. Jogi és végrehajtási eljárás költségei

Amennyiben a követeléskezelési folyamat eredménytelen, azaz a tartozás rendezése nem történik meg, a Társaság nem tud megállapodást kötni az adóssal a tartozás rendezésére, az adós nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat vagy a Társaság az adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Társaság – amennyiben az ehhez szükséges adatok rendelkezésére állnak – fizetési meghagyásos, illetve peres eljárásban érvényesíti az adóssal szemben fennálló követelését. A Társaság az igényérvényesítés és végrehajtás során jogi képviselőt vehet igénybe. A fizetési meghagyásos, peres és végrehajtási eljárását alatt keletkező, jogszabályban meghatározott költségeket (pl. fizetési meghagyásos eljárás díja, peres eljárás illetéke, jogi képviselő munkadíja, végrehajtási eljárás elrendelésének illetéke, végrehajtót megillető díjak, költségek jogi képviselő munkadíja a fizetési meghagyásos, peres és végrehajtási eljárásban) jogosult a Társaság az adósra terhelni.

XIII.

A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE

A Társaság jelen szabályzata 2024. január 2. napján lép hatályba határozatlan időtartamra. A jelen szabályzat hatálybalépését követően a Társaság korábbi Követeléskezelési Szabályzatai hatályukat veszítik.