

A BHP-9 Zrt Üzletszabályzatának 2. sz. melléklete

**BHP-9 PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

Követeléskezelési Szabályzata

Szabályzat célja

Az együttműködő adósok érdekeinek védelmét szolgáló követeléskezelési gyakorlatok hatékony beépítése a BHP-9 Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Továbbiakban: Társaság) követeléskezelési eljárásába és belső szabályzataiba, a késedelembe esett adósok és a követeléskezelők közötti együttműködő és tisztességes magatartási formák erősítése, a pénzügyi intézményként működő Társaság követeléseinek jogi eljáráson kívüli érvényesítése érdekében.

A Szabályzatban foglalt gyakorlattal a Társaság igyekszik erősíteni a pénzügyi rendszer működésébe vetett közbizalmat.

A Szabályzat alapja

Az MNB 2/2019 (II.13.) ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről, összhangban a kapcsolódó jogszabályokkal és jogi normákkal. (Fttv. és Hpt. 265-267.§)

Jelen Szabályzat létrehozója kijelenti, hogy a Társaság munkavállalói és alkalmazottai ésszerűen elvárható szakmai ismerettel, jóhiszeműen, az adósokról beszerzett kellő információ birtokában nyújtanak segítséget az adósok részére, mely eljárás során kerülnek a tisztességtelen, agresszív és megtévesztő, pszichikai nyomást előidézhető magatartási formákat.

Tárgyi hatály:

A Társaság saját tulajdonú követeléseinek kötelezettjeivel, kezeseivel, zálogkötelezettjeivel szemben végzett követeléskezelési tevékenység.

Alanyi hatály:

A Szabályzat kiterjed a Társaság minden, követeléskezeléssel foglalkozó munkavállalójára és alvállalkozójára, ide értve a megbízott egyéni ügyvédet, ügyvédi irodát is.

Alapfogalmak:

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

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

Követeléskezelő: a Hpt.szerinti

- a) pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;
- b) követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedményezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;
- c) megbízott függő ügynök, függő kiemelt közvetítő, amely megbízási jogviszony alapján végzi a követeléskezelési tevékenységet a megbízó pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára;

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

Adós: A lejárt, késedelmes, felmondott vagy felmondás előtt álló szerződésből eredő követelés kötelezettje, idetartozhat az adóstárs, zálogkötelezett, kezes, elismert örökös, dologi kötelezett.

Együtműködő adós: a fizetési késedelem önhibáján kívül keletkezett, a tartozás rendezésében partner, a részletfizetési megállapodás előkészítéséhez és a fizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat a megjelölt határidőre, pontosan megadja, határidőben fizet.

Együtműködés minimális tartalma: kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, tájékoztatás alapelveit betartja, felmerülő problémáit időben jelzi, a rendezés során reális lehetőségei szerint együttműködik.

Ésszerűen tájékozott adós: az adott helyzetben kellő figyelmességgel, körültekintően jár el, saját lehetőségeit felméri.

Fizetési késedelem: a fizetési határidők túllépése (határidő + 30 nap).

Áthidaló megoldás: a Társaság által kidolgozott fizeteskönnyítési lehetőségek ismertetése, a vagyoni helyzet felmérése, a Társaság döntéseinek végrehajtása a tartozás rendezési módjának optimális megtalálása érdekében.

Igazolható módon történő levéltovábbítás: a postai továbbítás bizonyítható és visszakereshető dokumentációja.

Kapcsolat létesítés: adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amelyben a Társaság alkalmazottja/megbízottja azonosítani tudja magát.

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

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

A követeléskezelési eljárás során követett Alapelvek:

- Tisztességes és együttműködő magatartás
- Szakszerű és gondos magatartás
- A szükséges információ szolgáltatása

- Fokozatosság (a rendelkezésre álló eszközök közül azokat kell alkalmazni, melyek kevésbé hátrányosak az adósok számára)
- Szabályozottság

Adós tájékoztatására alkalmazott eljárások:

A Társaság székhelyén, bárki számára elérhető módon:

- Jelen Követeléskezelési Szabályzat
- Panaszkezelési Szabályzat

Honlap tartalma:

- Általános tájékoztatás a követeléskezelésről
- Adós együttműködésével járó előnyök
- Nemfizetés következményei és esetleges költségvonzata
- Panaszkezelés
- Adatvédelem
- Hasznos linkek MNB, KHR, NAIH

A Társaság munkavállalóitól és megbízottjaitól elvárt magatartási formák:

A Kötelezetteknek valamennyi rendelkezésre álló információt meg kell adni, ami elősegíti a teljesítést, mint az eredeti szerződés azonosító és az üzleti termék megnevezése. A Kötelezettek pénzügyi teherviselő képességét figyelembe véve kell a követelés teljesítésére vonatkozó alternatívákat ismertetni (részletfizetés, fizetéskönnyítés), amelynek birtokában a kötelezettek mérlegelni tudják a nem teljesítés következményeit (növekvő terhek, állami kényszerintézkedések stb.) és ésszerű döntésükkel el tudják kerülni a tartozás növekedését.

Tudatosítani kell az ügyfélben, hogy minél előbb lép, annál nagyobb lehetőség van a közös megoldás megtalálására. Ügyfélnek javasoljuk, hogy építsen ki fontossági sorrendet a kötelezettségek körében, figyelembe véve az egyes kötelezettségek teljesítésének elmulasztásával járó anyagi terheket. Az időmúlás veszteség.

Az együttműködés kialakítása érdekében fel kell mérni, hogy mi okozza a fizetési késedelmet, ki kell deríteni, hogy ügyfél akar, illetve tud-e fizetni, látszik-e megoldás a tartozás rendezésére. Az alulinformáltság megszüntetésével és közérthetően fogalmazott információkkal történő ellátásával fokozható-e az ügyfél együttműködési készsége.

Nem együttműködő kötelezettel szemben a követeléskezelési eszközök az etikai kódexben foglalt rendelkezések betartásával, az emberi méltóság megsértésének mellőzésével - alkalmazhatóak.

Ügyfélnek tájékoztatást kell nyújtani a KHR mibenlétéről, jelentőségéről, tudatosítani kell, hogy a tartozás rendezésével lehetősége van arra, hogy a Társaság intézkedésére kikerüljön a negatív adósok közül és ismét hitelképesse váljon.

Kötelezett kérésére évente, legalább egyszer, közérthető módon megfogalmazott tájékoztatót küld a Társaság a követeléskezelési eljárásban ütemezett lépésekről, az aktuális hátralékos összegről, részletezve a követelés összetételét.

Nem megengedett magatartási formák

- Azonosítás hiánya, a kapcsolatfelvétel során nem tisztázott, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolat felvétellel
- Nem megfelelő helyen (pl. munkahelyen) és időpontban (este 8 után) történik a kapcsolatfelvétel kezdeményezése, ill. további kapcsolatteremtés. (Megengedhető az ilyen módon létesített kapcsolat, ha az ügyfelünk kifejezetten kéri és ezt a Társaság nyilvántartása igazolható módon dokumentálja.)
- A kapcsolatfelvétel nem az érintett személlyel történik, beleértve a meghatalmazottat, örököszt és egyéb igazolt illetékest. (Megengedhető az ilyen módon létesített kapcsolat, ha a kötelezett kifejezetten kéri és ezt a Társaság nyilvántartása igazolható módon dokumentálja.)
- A fizetési kötelezettségre vonatkozó információk illetéktelen, harmadik személynek történő kiadása
- Nem közérthető nyelvhasználat
- Ügyintéző részéről megtévesztő, demoralizáló magatartás tanúsítása, hatósági fenyegetéssel való visszaélés
- Pszichikai nyomásgyakorlás vagy félrevezető információkra kiterjedő jogosultság (pl. ingóságok elvitele) közlése a kötelezettel.
- A követeléskezeléssel járó jogkövetkezmények hamis beállítása
- Kötelezett nyilatkozatának figyelmen kívül hagyása.
- Adatvédelem, személyiségi jogok figyelmen kívül hagyása (pl. nyílt levelezőlap küldése, csekkek ablakos borítékban)

Kapcsolat felvétel és kapcsolattartás

Írásbeli, személyes vagy telefonos kapcsolattartás során a Társaság munkavállalói és megbízottjai által alkalmazott kommunikáció során törekedni kell az egyértelmű, közérthető módon történő megfogalmazásra.

A kapcsolattartás gyakoriságát a Szabályzat korlátozza, szerződésenként hetente háromszor, hétköznap 8 – 20 óráig, szombat 8 és 12 óra között megengedett, vasárnap nem megengedett.

Hivatkozott Követeléskezelési ajánlás

Az ajánlás nem vonatkozik azon követelési ügyekre, amelyekben az ajánlás kiadását megelőzően végrehajtás került elrendelésre, illetve nem elvárt az ajánlásban való rögzítetteknek megfelelés attól az időponttól, amikor végrehajtás eljárás indul adott követelés érvényesítése érdekében, valamint abban az esetben, ha az adós valamely állami programban vesz részt.

További írásbeli megkeresést ír elő a következő esetekben:

- követelés átruházásáról szóló tájékoztatás
- a szerződés felmondását követően évente
- tartozás aktuális összegét meg kell jelölni (tőke, kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke)
- tájékoztatni kell a kötelezettet az áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőség biztosításának feltételeiről. Átmeneti fizetési nehézség esetén fix határidejű haladékos lehet biztosítani. A kamatcsökkentés, regisztrációs díj elengedés további fizetéskönnyítési megoldás, a jövedelmi, vagyoni helyzet felmérését követően, az arányosság elvén.

- részletfizetési megállapodás előkészítése során a kötelezett nyilatkozatát pontosan rögzíteni kell, az elbíráláskor figyelembe kell venni az ügyfél múltbeli viselkedési jellemzőit.
- tájékoztatni kell kötelezettet a követeléskezelés szakaszáról (személyes felkeresés várható, jogi lépéseket fontolunk stb.)
- fel kell hívni a kötelezett figyelmét, hogy nem teljesítés esetén a terhek növekednek a fizetési meghagyás és ennek költségeivel, végrehajtási költségekkel, melyek minden esetben illetékfizetési kötelezettséggel, végrehajtás esetén a végrehajtónak megelőlegezendő költségekkel járnak
- végrehajtási eljárás esetén informálni kell a kötelezettet, hogy a költségről és a fennálló teljes tartozás összegéről a végrehajtó adhat tájékoztatást.

A leveleket igazolható módon kell kiküldeni, mely nem módosítható és visszakereshető.

Adós kérésére 30 napon belül kell tájékoztatást adni a követeléskezelés státuszáról, a várható lépésekről, a követelés pontos összegéről és összegéről.

A követelés rendezése esetén, a kötelezett kérésére a Társaság igazolást ad ki a tartozás rendezését követő 30 napon belül. Az igazolásban tájékoztatja az adóst a tartozása összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradvány összegéről. A tartozás rendezése a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését jelenti.

Telefonos kapcsolatfelvétel

Telefonos kapcsolatfelvétel során az eljáró alkalmazott/megbízott követeléskezelő azonosítja magát, a társaságot, amelynek nevében és képviselőként eljár, röviden – üzleti, vagy banktitok megsértése nélkül - tájékoztatja a kötelezettet arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Az ügyintézők az azonosítás során arra is kitérnek, hogy meghatalmazásuk milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

Egyedi ügyekben a telefonos kapcsolatfelvétel során az ügyintéző fentiek szerint közli a nevét, hogy a Társaság képviselőként jár el, és mely személyt keresi (telefonszám vagy cím megjelölés). Közli továbbá azt, hogy a kapcsolatfelvételt a követelés rendezése érdekében kezdeményezi és tájékoztatást nyújt a rendezési ajánlat előterjesztésének lehetséges formáira.

Személyes felkeresés esetén

Az ügyfél azonosítását követően az ügyintéző - amennyiben meghatalmazottként jár el - átadja az adós részére írásos meghatalmazását, mely tartalmazza a megbízója nevét, címét, az eljáró ügyintéző nevét és azt, hogy meghatalmazásuk milyen képviselői cselekményekre terjed ki.

Adós banktitokhoz fűződő joga és személyiségi jogainak védelme jegyében harmadik személynek a kötelezetttről információt nem lehet kiadni.

Egyeztetett kapcsolattartás a társaság kezdeményezésével a kötelezett irányába szerződésenként hetente háromszor, hétköznap 8 – 20 óráig, szombat 8 és 12 óra között megengedett, vasárnap nem megengedett.

Kapcsolattartás pszichológiai tartalma:

Mindenkinek, aki a kötelezettel kapcsolatba kerül, tartózkodnia kell az erőszakos, zaklató, félrevezető magatartásoktól, elkerülve a pszichikai nyomáskeltést, fenyegetést, a reális és lehetséges megoldásokat bemutatva. Kerülni kell mindenféle konfrontálódást.

Nyilvántartás

Társaságunk nyilvántartásának a célja, hogy visszakereshetően dokumentáljuk az általunk végrehajtott/végrehajtandó eljárási cselekményeket, az MNB által kiadott követeléskezelési ajánlás és a vonatkozó adatvédelmi szabályozásnak történő megfelelést.

A nyilvántartás dokumentálja az azonosított adósokkal szembeni követelés összegének aktualizált részleteit, a követeléskezelési lépéseket, kapcsolatfelvételek módját, időpontját, ennek részeként a rögzített telefonhívásokat.

A kötelezett telefonos ígéretét írásban is rögzíteni szükséges a személyes adatok védelmének és az Adatvédelmi szabályzatnak megfelelően.

A nyilvántartásba vett adatokat a Társaság a mindenkorai adatvédelmi szabályok betartásával a célhoz kötöttség elvének alapján az ügykezelési idő lejártáig, illetve egyéb törvényben meghatározott időpontig őrzi meg.

Hatályba léptetés:

A jelen szabályzat az Igazgatóság általi elfogadásának napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Pécel, 2019. február 26.