

FÓRIZS ÜGYVÉDI IRODA

Követeléskezelési szabályzata

Hatályos: 2019. július 1-től

Jóváhagyta:

dr. Fórizs Zsolt irodavezető ügyvéd

TARTALOMJEGYZÉK

- 1. Általános rendelkezések**
 - 1.1. Az Ügyvédi Iroda tevékenysége
 - 1.2. A Szabályzat nyilvánossága
 - 1.3. Törvényi, szabályozási háttér
 - 1.4. A Szabályzat célja
 - 1.5. A Szabályzat hatálya
 - 1.6. A Szabályzat módosítása
- 2. A KÖVETELÉSKEZELÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK**
 - 2.1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve
 - 2.2. Szakszerű és gondos magatartás elve
 - 2.3. A Szükséges információ szolgáltatásának elve
 - 2.4. Fokozatosság elve
 - 2.5. Szabályozottság elve
- 3. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK**
- 4. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSÁVAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS ELVEK**
- 5. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL ÉS KAPCSOLATTARTÁS**
 - 5.1. Azonosítás
 - 5.2. Titokvédelem
 - 5.3. A kapcsolatfelvétel helye, ideje, gyakorisága és módja
 - 5.4. Ügyfélfogadás
- 6. A MEGBÍZÓ ÁLTAL ÁTADOTT CSOMAGOK KEZELÉSÉNEK FOLYAMATA**
 - 6.1. Ügyletek regisztrálása
 - 6.2. Fizetési felszólítás
 - 6.3. Telefonos ügyfélkezelés
 - 6.4. Részletfizetési megállapodások
 - 6.5. Kézbesítés általános szabályai
 - 6.6. Lakcímkikérés, az adós elérhetőségének felkutatása
 - 6.7. Jelzálog fedezetes ügyek kezelésének sajátosságai
 - 6.8. Személyes felkeresés
 - 6.9. Ügyfélkezelés eseményeinek rögzítése, ügyfélkezelés lezárása, javaslatok
- 7. Jogi eljárás**
 - 7.1. Javaslatétel jogi eljárásra
 - 7.2. Jogi képviselő
- 8. A Megbízóval történő kapcsolattartás általános szabályai**
 - 8.1. Együttműködés, tájékoztatás, változás a felek személyében
- 9. Adatvédelem, adatkezelés**
 - 9.1. Bank és üzleti titok megtartása
 - 9.2. Banktitok

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Az Ügyvédi Iroda tevékenysége

A Fórizs Ügyvédi Irodát 2003. április 10-én vette nyilvántartásba a Budapesti Ügyvédi Kamara. Az Iroda a polgári peres, végrehajtási ügyekben történő képviselet részeként lát el work out tevékenységet megalapítása óta. Az elmúlt tíz év során jelentős tapasztalatra tettünk szert megbízóink követeléseinek kezelésben.

1.2. A Szabályzat nyilvánossága

A Szabályzat nyilvános, azaz az Ügyvédi Iroda székhelyén, honlapján hozzáférhető, továbbá az Ügyvédi Iroda a Szabályzat egy példányát díjmentesen betekintésre bárkinek átadja.

1.3. Törvényi, szabályozási háttér

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.)
- A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (FMH tv)
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.)
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.)
- A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (Ajánlás)

1.4. A Szabályzat célja

A szabályzat célja, hogy a kezelésben lévő követelések behajtási folyamata rögzítésre kerüljön. Ennek során érvényesítésre kerüljenek a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásában foglaltak a követeléskezelési tevékenységet folytató pénzügyi szervezetekkel és a megbízásuk alapján eljáró személyekkel szemben, valamint, hogy a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, az ajánlásban felsorakoztatott gyakorlatok hatékonyan épüljenek be a követeléskezelő követeléskezeléssel kapcsolatos feladatainak szabályozásába.

15 A Szabályzat hatálya

1.5.1. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden, az Ügyvédi Iroda alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik az Ügyvédi Iroda rendelkezésre bocsátott megbízói csomagokban szereplő adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

1.5.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az Ügyfelekkel szemben nyilvántartott és követelések érvényesítése során végzett tevékenységre. A szabályzat csak a dokumentumban szereplő megbízói csomagok feldolgozásával kapcsolatos munkafolyamatokat érinti.

1.5.3. A szabályzat időbeli hatálya

Jelen Szabályzat 2019. július 1. napján lép hatályba.

A Szabályzat határozatlan időre szól.

1.6. A Szabályzat módosítása

A Szabályzatnak a hatályos szerződéseket érintő módosítása kizárólag az Ügyvédi Iroda vezetőjének hatáskörébe tartozik.

Az Ügyvédi Iroda a Szabályzatról, annak változásáról legalább 15 naptári nappal korábban értesíti Megbízóit és Partnereit, oly módon, hogy azt az 1.2. pontban meghatározottak szerint hozzáférhetővé teszi.

2. A KÖVETELÉSKEZELÉSRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ELVEK

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

2.1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A követeléskezelő 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 követeléskezelő a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A követeléskezelő 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 követeléskezelő eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

2.4. Fokozatosság elve

A követeléskezelő 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 követeléskezelővel együttműködik, a követeléskezelő 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.

2.5. Szabályozottság elve

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

3. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

3.1. *adós*: a követeléskezelő által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje;

3.2. *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;

3.3. *kezes*: az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy ha az adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni;

3.4. *követelés*: fogyasztóval szemben fennálló,

a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő,

b) követelésvásárlás keretében átvett egyéb, valamint

c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés;

3.5. *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;

3.6. *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;

3.7. *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;

3.8. *teljesítési megállapodás*: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

4. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSÁVAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS ELVEK

4.1. A követeléskezelő köteles az adós rendelkezésére bocsátani valamennyi olyan információt, amely elősegíti a tartozása rendezését. Az adós a teljesítésről akkor tud megalapozott döntést hozni, ha a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat megismerheti és mérlegelheti.

4.2. A követeléskezelő által alkalmazott tájékoztatás akkor alkalmas az együttműködő adósi magatartás elősegítésére, ha az adós abból pontos információt kap a tartozása aktuális összegéről és megkapja a teljesítési megállapodás lehetőségére, megkötésének feltételeire vonatkozó figyelemfelhívást, továbbá tájékoztatást kap a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A követeléskezelő az adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

4.3. A követeléskezelő köteles a követeléskezeléssel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmazni, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használni, és – ahol lehetséges – kerülni a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat közérthető magyarázattal ellátni.

4.4. A követeléskezelővel szemben elvárás, hogy mellőzze az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az adóst megtévevessze, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

4.5. A követeléskezelő az adós erre irányuló kifejezett kérése esetén valamennyi tájékoztató levelet elektronikus úton is megküldi az adós részére.

4.6. A követeléskezelő tájékoztatja az adóst honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségéről. A követeléskezelő honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:

- a) teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét,
- b) elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- c) a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást,
- d) annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel,
- e) a teljesítési megállapodások részét képező általános szerződési feltételeket, amennyiben a követeléskezelő ilyet alkalmaz,
- f) az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást,
- g) az adós számára nyújtandó tájékoztatásokra vonatkozó információkat,
- h) a követeléskezelő által alkalmazott formanyomtatványokat.

4.7. A követeléskezelő a rendszeres tájékoztatáson túl az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról.

5. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL ÉS KAPCSOLATTARTÁS

A követeléskezelő gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi térszerű körülményt – az adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

5.1. Azonosítás

Az eljáró ügyintéző az adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a követeléskezelőt, illetve a megbízót, amelynek a nevében és képviselésében eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelő eljáró ügyintézője – a követeléskezelő ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársai kivételével – bemutatja az adós részére a képviselési jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a követeléskezelő és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

5.2. Titokvédelem

A követeléskezelő – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat. A követeléskezelő illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson 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 követeléskezelő a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

5.3. A kapcsolatfelvétel helye, ideje, gyakorisága és módja

A követeléskezelő úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban. A követeléskezelő telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményez. Fentiekől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni.

Az adós kérését a követeléskezelő figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a követeléskezelő elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

5.4. Ügyfélfogadás

A követeléskezelő a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben. A követeléskezelő 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.

6. A MEGBÍZÓ ÁLTAL ÁTADOTT CSOMAGOK KEZELÉSÉNEK FOLYAMATA

6.1. Az ügyletek regisztrálása

A Megbízó által e-mailben adott tájékoztatás alapján a banki rendszerből (Collection Assistant) a delegált ügyletek letöltése, excel programban az egyes ügyleteknél az ügyfél lakcímének, a követelés jellemzőinek (felmondás dátuma, tőketartozás, ügyleti és késedelmi kamat, felmondást követő befizetések), kitöltése.

6.2. Fizetési felszólítás

Az ügylek regisztrálását, excel nyilvántartásba feltöltését követően az ügyfelek részére kiküldésre kerül egy levélben történő Fizetési felszólítás, amelyben tájékoztatást kapnak, hogy az Ügyvédi Iroda kapott megbízást a követelés érvényesítésére. A fizetési felszólító levél tartalmazza adós tartozásának banki rendszerben rögzített azonosítóit (ügyfélszám, ügyletazonosító) valamint:

1. a tartozás jogcíme, a tartozás jogosultjának neve, címe és egy olyan elérhetőség megjelölése, melyen az adós fel tudja venni a kapcsolatot az intézménnyel
2. lejárt tartozás bontása a megadott értéknpra:
 - a. lejárt tőketartozás összege
 - b. lejárt kamattartozás összege
 - c. késedelmi kamat összege
 - d. díjak, költségek összege
3. teljes fennálló tartozás összege (lejárt és nem lejárt bontásban) az adott értéknpra
4. a késedelemben esés időpontja
5. késedelmi kamat számszerű mértéke, és információ arra vonatkozóan, hogy hol lehet tájékozódni annak aktuális értékéről
6. figyelemfelhívás a következőkre:
 - a. amennyiben továbbra sem fizet, a kamatteher folyamatosan növekedni fog
 - b. a hátralék kiegyenlítése nem azt jelenti, hogy nem kell megfizetnie az esedékes törlesztő részletet

Minden fizetési felszólító levél tartalmazza a megbízó Pénzügyi Intézmény azonban bankszámlaszámát, amelyre a tartozást az ügyfél befizetheti akár átutalással, akár a megbízó Bank bármely bankfiókjában készpénzben.

A levél a befizetésre rendelt számlaként csak a Bank számláját jelöli meg, az Ügyvédi Iroda saját számlát befizetési helyként nem jelöl meg. Amennyiben az ügyfelet nem sikerül elérni, illetve nem sikerült megállapodni a befizetésről, egy ismételt felszólítás kerül kiküldésre Ez a levél is ugyanazokkal a paraméterekkel rendelkezik, mint az első.

A felszólító levelekben az ügyfél tájékoztatást kap, hogy milyen jogi következményeket von maga után az esetleges nemfizetés.

6.3. Telefonos ügyfélkezelés

Az első fizetési felszólító levél kiküldésétől számított 5. napon kimenő telefonhívást kezdeményezünk az ügyfél irányába, érdeklődve a befizetésről.

A telefonbeszélgetés során feltárjuk a nemfizetés okait, az adós anyagi helyzetét, jövedelmi, családi viszonyait. Tájékoztatjuk a követelés keletkezéséről, mibenlétéről, a tartozás meg nem fizetésének következményeiről.

Fizetési ígéret esetén, amennyiben nem érkezik be a bank számlájára az ígért összeg, újabb telefonhívás történik, és sikeres kapcsolatfelvétel esetén adós figyelmét felhívjuk a befizetés elmaradására.

Részletfizetési hozzájárulás esetén a határidőre nem teljesítő ügyfelek telefonos felszólítása a fizetési határidő betartására. Amennyiben telefonon nem sikerül kapcsolatot létesíteni felszólító SMS küldése az ügyfél mobilszámára.

6.4. Részletfizetési megállapodások

Részletfizetési kedvezményt maximum egy éves időtartamra kaphat az Ügyfél. A teljes tartozás összegére kamatokkal terhelt kiszámított havi törlesztő rész összegét minden hónap 15-ig átutalással vagy személyesen bankfiókban történő befizetéssel teljesíthet.

A részletfizetés feltételeiről hozzájárulás kerül kiküldésre.

Követelés elengedés, kamatcsökkentési jogosultsággal Megbízó képviselőjében a Főrizs Ügyvédi Iroda nem rendelkezik. Amennyiben az ügyfél egyösszegű tőketörlesztést helyez kilátásba, s ennek feltételeként a teljes tartozás egy részének elengedését kéri, akkor előzetesen a Megbízó írásos állásfoglalását kell kérni.

Részletfizetés be nem tartása esetén az Ügyfél levélbeni felszólítást kap az elmaradt törlesztő rész, valamint az aktuális törlesztés befizetésére.

6.5. Kézbesítés általános szabályai

Az Ügyvédi Iroda az Ügyfélnek szóló értesítéseket és dokumentumokat – amennyiben az Ügyfél másként nem rendelkezik – az Ügyfél állandó lakcímére küldi. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik. Amennyiben az Ügyvédi Irodának egyáltalán nem áll rendelkezésére cím, az értesítés elmaradásából származó károkért nem felel.

Az Ügyvédi Iroda az Ügyfélnek szóló tájékoztató és felszólító leveleket nem köteles ajánlottan, tértivevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldés ténye az Ügyvédi Iroda nyilvántartásában szerepel és az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya az Ügyvédi Iroda birtokában van, vagy pedig ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja. Elküldöttnek kell tekinteni a számítógép szervere által regisztrált, továbbított e-mailt is. Valamennyi felszólító levél e-mailben is küldhető, ha az ügyfél e-mail címe rendelkezésre áll. Az Ügyfelek széles körének kiküldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya, másolata is elegendő az elküldés igazolására.

A szokásos postai idő elteltével az Ügyvédi Iroda jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta. Szokásos postai időnek az Ügyvédi Iroda 5 naptári napot vesz figyelembe.

Azokat a küldeményeket, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény fűződik, ajánlottan vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni.

Az Ügyvédi Iroda részére szóló írásos küldeményeket az Ügyvédi Iroda székhelyére kell küldeni. Az írásos értesítések érkezésére az Ügyvédi Iroda nyilvántartása az irányadó. Esetenként az Ügyvédi Iroda az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát az Ügyvédi Iroda bélyegzőlenyomatával és aláírásával látja el.

Az Ügyvédi Iroda nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.

6.6. Lakcímkikérés, az adós elérhetőségének felkutatása

Amennyiben bármelyik levél visszaérkezik, hogy nem található (elköltözött, ismeretlen, cím, elégtelen) az ügyfél az átadott címen, személyes adatok birtokában a Központi Lakcímnnyilvántartóból kerül kikérésre az adós jelenlegi bejelentett állandó lakcíme, és tartózkodási helye. Az ily módon megállapított új címre (tartózkodási helyre) ismételtén kiküldésre kerül a Fizetési felszólítás levél.

Az Ügyfél felkutatására további lehetőség az interneten található nyilvános közösségi portálok, telefonos tudakozó, cégnyilvántartásban keresés. Ily módon lehetőség van az innen beszerzett adatok birtokában (munkáltató, cég székhelye, e-mail cím, új telefonszám) az Ügyféllel kapcsolatot teremteni.

6.7. Jelzálog fedezetes ügyek kezelésének sajátosságai

A fedezetlen ügyletek kezelésétől eltérően a fedezetes ügyletek esetében a kezelésnek az is feladata, hogy folyamatos kapcsolattartás legyen az Ügyvédi Iroda, valamint az Ügyfél és adóstársai között. Ennek során feltárjuk az okokat, ami a hitel törlesztő részleteinek nem fizetése folytán a hitel felmondásához vezetett.

Egyösszegű teljesítés érdekében részletes tájékoztatást adunk a lehetőségekről (hitelkiváltás, fedezeti ingatlan értékesítése). Amennyiben rövid időn belül nem lehetséges egyösszegű rendezés, az ügyfél tényleges jövedelmi viszonyaihoz arányos befizetések teljesítésére hívjuk fel az Ügyfelet.

Amennyiben fizetőkészséggel és képességgel is rendelkezik, közreműködünk az átstrukturáláshoz szükséges adatok, és dokumentumok beszerzésében.

Tájékoztatjuk az Ügyfelet a közjegyzői okiratban rögzített hitelszerződés felmondását követően nem fizetésük esetén indítandó jogi eljárás lépéseiről, annak költségeiről, következményeiről.

Minden esetben információt gyűjtünk be az ingatlan állapotáról, forgalmi értékét befolyásoló tényezőkről. Rögzítjük, hányan laknak a fedezeti ingatlanban, vagy azt, hogy az ingatlan üres állapotban van. Az Ügyfél az ingatlan eladására vonatkozóan tett-e már lépéseket, ha igen, mióta hirdeti eladásra.

A kezelés során minden esetben történik személyes felkeresés. Ennek során felmérjük a fedezeti ingatlan állapotát, és erről legalább 3 db. fényképet készítünk.

6.8. Személyes felkeresés

Személyes felkeresésre azon ügyletek körében kerül sor, ahol más úton az ügyféllel kapcsolatba nem tudunk kerülni, más úton további információhoz nem kerülhetünk, és a követelés összege meghaladja nem fedezetes ügyletek esetében a 100 000 Ft-ot.

Személyes felkeresés során a felkereső tájékoztatja az ügyfelet a tartozás összegéről, a rendezési lehetőségekről.

Felméri az Ügyfél vagyoni, jövedelmi helyzetét. Részletfizetési megállapodást készít elő az ügyféllel.

A továbbiakban történő kapcsolattartás érdekében telefonos elérhetőséget egyeztet.

6.9. Ügyfélkezelés eseményeinek rögzítése, ügyfélkezelés lezárása, javaslatok

Az ügykezelésre átvett kintlévőségek fent részletezett kezelésének minden fázisa naprakészen rögzítésre kerül a kezelés során használt informatikai rendszerben.

A kezelő az ügyletek visszavonásával egyidejűleg kezelői jelentést ad át. A kezelői jelentés tartalmazza az addigi ügykezelés eredményét, és a további ügykezelésre szóló javaslatot. A visszavont ügyletekről, azoknak az ügykezelés alatt keletkezett iratanyagainak visszaadásáról az Ügyvédi Iroda átadási listát készít, és az anyagokat a Megbízónak átadja.

A rendezett ügyletekről, azoknak az ügykezelés alatt keletkezett iratanyagainak visszaadásáról az Ügyvédi Iroda átadási listát készít, és az anyagokat a Megbízónak átadja.

7. JOGI ELJÁRÁS

7.1. Javaslattétel jogi eljárásra

Fedezetes ügyletek esetében az átadást követő 30. napon javaslatot teszünk jogi eljárás megindítására.

2010. júniusától közjegyzők végzik a végrehajtási kérelmek záradékolását, ezzel a jogi eljárás költségei jelentősen megnövekedtek. Erre tekintettel, a törlesztéseket teljesítő Ügyfelek számára ún. türelmi időt biztosítunk. A törlesztést nem teljesítő Ügyfelek esetében jogi eljárásra teszünk javaslatot, különösen akkor, ha a végrehajtási eljárás során a fedezeti ingatlan sikeres árverezése valószínűsíthető, illetve ahol tudomással bírunk egyéb végrehajtás alá vonható vagyronról, amiből valószínűsíthető a követelés megtérülése a költségekkel együtt.

7.2. Jogi képviselő

Az Ügyvédi Iroda a jogi eljárásokban Meghatalmazás alapján ellátja a Megbízó képviselőjét.

A Megbízó a jóváhagyott jogi javaslat alapján a közjegyzői okiratba foglalt kölcsönszerződések esetében intézkedik a végrehajtási eljárás megindítása iránt, majd annak elrendelését követően a végrehajtási eljárás lefolytatásához szükséges dokumentumokat átadja. Ezt követően az Ügyvédi Iroda jogi képviselőként jár el az ügyben.

A közjegyzői okiratba nem foglalt kölcsönszerződések vonatkozásában Megbízó utasítása alapján az Ügyvédi Iroda fizetési meghagyásos eljárást kezdeményez és amennyiben az Ügyfél ellentmondása folytán perré alakul az ügylet, az Ügyvédi Iroda a perbeli képviselőt is ellátja.

8. A MEGBÍZÓVAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

8.1. Együttműködés, tájékoztatás, változás a felek személyében

Az Ügyvédi Iroda és a Megbízó egymást késedelem nélkül értesítik a közöttük levő kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, az egymáshoz intézett kérdésekre - ha az ügy jellegéről vagy a rendelkezésre álló iratokból kitűnően más nem következik - haladéktalanul válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják a figyelmet az

esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra. A felek haladéktalanul értesítik egymást elnevezésük, címük, képviselőjük megváltozásáról, valamint a személyüket, jogi státusukat érintő változásokról. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az Ügyvédi Iroda a szolgáltatások nyújtásánál és a szolgáltatások feltételeinek kialakításánál a Megbízó személyére tekintettel és érdekeinek figyelembevételével jár el. A Megbízó köteles az Ügyvédi Irodával való kapcsolatára vonatkozó információkat bizalmasan kezelni.

9. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

9.1. Bank és üzleti titok megtartása

Megbízó által az Ügyvédi Iroda rendelkezésére bocsátott, illetve telekommunikációs eszközön és egyéb adathordozón továbbított adatok üzleti- és banktitkot képeznek, s ezek megtartására vonatkozóan a Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, illetve a Büntető Törvénykönyvben szabályozott rendelkezéseket alapján jár el, az Ügyvédi Irodában dolgozó személyekkel titoktartási nyilatkozatot írat alá.

9.2. Banktitok

Banktitok minden olyan, az Ügyvédi Iroda rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira vonatkozik. Aki banktitok vagy üzleti titok birtokába jut, köteles azt - a törvény eltérő rendelkezése hiányában - időbeli korlátozás nélkül megtartani.

Az Ügyvédi Iroda a tudomására jutott információkat csak Megbízó előzetes írásbeli engedélye alapján adhatja át harmadik személynek, illetve hozhatja nyilvánosságra, kivéve amennyiben ez a megbízás teljesítésével összefügg és ahhoz szükséges. Az Ügyvédi Iroda a birtokába jutott dokumentációt és a munkája során megszerzett adatokat és információkat üzleti titokként kezeli. Az e pontban rögzített kötelezettség megszegéséből eredő mindennemű kár az Ügyvédi Irodát terheli. Megbízó ugyanakkor hozzájárul ahhoz, hogy a jelen szerződés alapján az Ügyvédi Iroda részére átadott ügyekben érintett ügyfelek (adósok) legfontosabb azonosító adatait az Ügyvédi Iroda az általa létesített információs adatbázisba felvegye.

Az Ügyfélnek joga van megismerni minden olyan adatot, melyet az Ügyvédi Iroda vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére az Ügyvédi Iroda minden, az Ügyfél személyére és szerződéseire vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított adatot írásban közöl az Ügyféllel. A Hpt. szerint az Ügyfél jogosult bármely, a számlájára vonatkozó szerződési feltételről, és a mindenkor aktuális Hirdetményről, az egyes kondíciók számítási módjáról tájékozódni. A dokumentumok egy példányát az Ügyfél kérésére az Ügyvédi Iroda ingyenesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

dr. Fórizs Zsolt
irodavezető ügyvéd