

DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.
BUDAPEST

A

DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.

**KÖVETELÉSKEZELÉSI
TÁJÉKOZTATÓJA**

Érvényes: 2021. május 28-tól

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés.....	3
2. A követeléskezelés eljárási rendje.....	4
2.1. A követeléskezelési eljárás szakaszai	6
2.1.1. Korai behajtási szak saját követelések kezelése esetében	6
2.1.2. Jogi szak saját követelések esetében	7
2.2 Adósokkal történő kommunikáció	8
2.2.1. Telefonon történő megkeresés	9
2.2.2. Írásbeli megkeresés	9
2.2.3. Személyes megkeresés	9
2.2.4. Az adósok azonosítása	10
2.3. Adósok tájékoztatása.....	12
2.4. Részletfizetési és egyéb kérelmek.....	12
2.5. Panaszok kezelése	13
3. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendje saját követelések esetében	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
4. Tájékoztató a végrehajtási eljárás költségeiről.....	13
4.1. Ingó végrehajtás	14
4.2. Ingatlan végrehajtás.....	15

1. BEVEZETÉS

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (Társaság) a pénzügyi szolgáltatói követelések kezelése során figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban MNB) elnökének 2/2019. (II.13.) számú ajánlását, amely a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvek között előírja, hogy adósaikat megfelelő módon tájékoztassák, biztosítva ügyfeleik részére a korrekt, élethelyzetüknek, pénzügyi teljesítőképességüknek megfelelő eljárás lefolytatását.

Társaságunk követeléskezelési tevékenységét meghatározó lényegesebb jogszabályok a következők:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) – a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, **GDPR**);
- 2017. évi CLI. törvény az adóigazgatási rendtartásról (**Air.**);
- 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről (**Art.**);
- 2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (**Pmt.**);
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (**Pp.**);
- a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (**Hpt.**);
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (**Mnbtv.**);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (**Ptk.**);
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről (**Khrtv.**);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (**Infotv.**);
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról (**Fmhtv.**);
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (**Fttv.**);
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (**Vht.**);
- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról (**Cstv.**);

Társaságunk 2009. december 1-jén csatlakozott a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásról szóló Magatartási Kódexhez, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el, valamint követeléskezelési tevékenységének végzése során mindenkor betartja a hatályos jogszabályi és egyéb előírásokat, így többek között az alábbi, a Magyar Nemzeti Bank által kiadott ajánlásokat is:

- 46/2018. (XII.17.) számú MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- 13/2015. (X.16.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról;
- 4/2017. (III.13.) számú MNB ajánlás a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról;
- 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlása fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről;

- 9/2020. (VII.14.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról.

Társaságunk tevékenysége ellátása során figyelembe veszi a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) 2014. július 3-án kelt, a követeléskezelés, tartozásbehajtás, adósságbehajtás, faktoring tevékenység során alkalmazott követeléskezelési technikák adatvédelmi követelményeiről szóló ajánlását.

Jelen Tájékoztatóban **adósnak tekintjük a** követelésvásárlási tevékenység eredményeképpen megvásárolt követelésnek a DBF-re történő átszállásától kezdve késedelembe esett fizetésre kötelezett természetes vagy jogi személyt, illetve egyéb szervezetet, függetlenül a fizetési kötelezettség jogalapjától vagy elnevezésétől (adós, adóstárs, kezes, zálogkötelezett stb.)

Fizetési késedelemnek minősül a teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség határidőre történő nem teljesítése.

Részletfizetési és egyéb kedvezménynek, illetve teljesítési megállapodásnak nevezünk minden olyan tartozásrendezési, teljesítési megállapodásra vonatkozó konstrukciót, amelynek célja, hogy az adós tartozását a teherviselő képességének megfelelően, életkörülményeinek ellehetetlenülése nélkül, az erre vonatkozóan megkötött megállapodásban foglaltak szerint tudja kiegyenlíteni.

Társaságunk adatai:

Cégnév: Díjbeszedő Faktorház Zrt.

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Cégjegyzékszám: 01-10-043995

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

Központi telefonszám: (+36-1) 382-8704

E-mail: dbfaktor@dbfaktor.hu

Honlap: www.dbfaktor.hu

Adószám: 11780823-2-43

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. a PSZÁF jogelődje, az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet (továbbiakban ÁPTF) 1998. október 21-én kiállított, 1720/1998. számú engedélye alapján folytatja tevékenységét.

Jelen szabályzat mind a megvásárolt, a Társaságunk tulajdonában álló követelések kezelése során alkalmazott gyakorlatot, mint a megbízásból kezelt követelések kezelésének eljárását szabályozza azon eltéréssel, hogy a megbízásból történő kezelés esetén Társaságunk nem vállal kötelezettséget a követelések vonatkozásában, hanem kizárólag közreműködik a megbízó által jóváhagyott kötelezettségvállalások adós felé történő továbbításában, egyeztetésében, fenntartásában.

2. A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

A követeléskezelés során Társaságunk olyan eljárási szabályokat alakított ki, melyek biztosítják Társaságunk tevékenységének hatékonyságát, azonban figyelembe veszik az adósok teherviselő képességét, az együttműködés mértékét és a behajtás során alkalmazott eszközök következményeinek arányosságát és fokozatosságát. Ennek megfelelően

Társaságunk tisztességes és együttműködő módon végzi követeléskezelési tevékenységét, hogy a tartozás rendezése az adósok és Társaságunk számára is a legkisebb költséggel, hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történhessen meg. A behajtási folyamat során törekszünk a közvetlen kapcsolatfelvételre, amely során egyeztetni tudjuk a mindkét fél számára elfogadható fizetési ütemezést. Társaságunk munkatársai az adóssal történő kapcsolattartás során nem alkalmazhatnak az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást, a tájékoztatások során nem keltenek hamis, megtévesztő benyomást, nem buzdítanak újabb hitel felvételére. Ugyanakkor nem minősül ilyen magatartásnak a reális és valós jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés és figyelemfelhívás.

Társaságunk követeléskezelési tevékenysége során az alábbi általános elvek érvényesítését tartja szem előtt:

- *tisztességes és együttműködő magatartás elve:* a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, az adóssal együttműködve jár el Társaságunk;
- *szakszerű és gondos magatartás elve:* Társaságunk az eljárás során kellő körültekintéssel és a körülmények gondos mérlegelésével jár el;
- *szükséges információ szolgáltatásának elve:* az adós számára szükséges információk biztosításának kötelezettsége;
- *fokozatosság elve:* Társaságunk a rendelkezésére álló eszközöket az arányosságra törekedve, a körülmények mérlegelésével, fokozatosan alkalmazza;
- *szabályozottság elve:* Társaságunk részletes belső eljárásrendet alakít ki és működése során ezeket betartva jár el.
- *transzparencia elve:* Társaságunk a jogviszony létrejöttét megelőzően, annak fennállása alatt, valamint a megszűnt jogviszonyt követő tájékoztatás során is fokozottan törekszik érvényesíteni a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségét, teljességét, illetve egyértelműségét.

Társaságunk a követeléskezelés során jogszabályok által meghatározott kamat- és költségszámítást, valamint a jogszabályok és az Üzletszabályzatban található Hirdetményében meghatározott költségeket és díjakat alkalmazza. A mindenkor hatályos Hirdetmény megtalálható honlapunkon a <http://www.dbfaktor.hu/hirdetmeny> menüpontban és az ügyfelek, illetve adósok számára nyitva álló ügyfélszolgálaton. A <http://www.dbfaktor.hu> honlapon olvashatnak adósaink, ügyfeleink követeléskezelési eljárásunkról a Szabályzatok menüpont alatt található Követeléskezelési Tájékoztatóban, adatkezelési eljárásunkról a honlapon közzétett Adatkezelési Tájékoztatóban. A dokumentumok nyomtatott példánya megtalálható ügyfélszolgálati irodáinkban is, illetve azokat az adósok kérésére díjmentesen rendelkezésükre bocsátjuk.

Társaságunk kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben közvetlenül felmerülő igazolt és indokolt, arányos költségeit terheli az adósra. Ezen költségek a követeléskezelési tevékenység végzéséhez kapcsolódó adminisztratív költségeket nem tartalmazzák. Társaságunk átlátható díj- és költségstruktúrát alkalmaz, ugyanarra a tevékenységre több jogcímen nem számít fel díjat vagy költséget.

Az adós által teljesített befizetéseket elsődlegesen rendelkezése szerint, ennek hiányában feltehető szándéka szerint, ha pedig ez sem ismerhető fel, a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számoljuk el, így a régebben lejárt, az adósra terhesebb, és a kevésbé biztosított követelésekre, elsősorban költségre, majd kamatra, végül a (fő)tőketartozásra. Amennyiben az

adósnak az adott tartozásának kiegyenlítésekor túlfizetése keletkezik, azt Társaságunk – amennyiben az adós más érvényesíthető tartozását nem tartja nyilván – visszafizeti részére. Kizárólag annak a részére teljesíthető a visszafizetés, akinek az az arra való jogosultsága igazolt. Ha Társaságunk az adós egyéb tartozását is nyilvántartja, úgy az adóst fel kell hívni nyilatkozattételre, hogy a túlfizetést, az eredeti rendelkezésétől eltérően, másik tartozására lehessen elszámolni.

A pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelések esetén az adós, illetve a követelés adatai bekerülnek a KHR rendszerbe. A rendszer nyilvántartja a fizetési ütemezésnek megfelelően teljesítő adósokat (pozitív lista), illetve a késedelmesen teljesítő adósokat (negatív lista). Ha az adós a fizetési kötelezettségét határidőben teljesítette, úgy adatai törlésre kerülnek a KHR rendszerből, kivéve, ha erről máshogy nem nyilatkozott. Amennyiben az adós a szerződésben vállalt kötelezettségeinek a mindenkor minimálbér összegét meghaladó mértékben, folyamatosan több mint 90 napon keresztül nem tesz eleget, a rendszer nyilvántartja a fennálló tartozást és a lezárt mulasztásokat is. A KHR nyilvántartás azt is tartalmazni fogja, hogy a késedelmes tartozás milyen módon került lezárásra. A teljesítéssel történő lezárt késedelmes tartozások a teljesítéstől számított egy évig, az adós teljesítése nélkül, a Társaságunk számára veszteséggel, illetve az egyezséggel lezárt késedelmes tartozások a lezárástól számított öt évig (az eredeti adatátadástól számítva tíz évig) láthatóak a rendszerben az adós külön hozzájárulása nélkül is, majd ezt követően automatikusan törlésre kerülnek.

2.1. A követeléskezelési eljárás szakaszai

2.1.1. Jogi utat megelőző („korai”) behajtási szak saját követelések kezelése esetében

Az engedményezést (a követelés átruházását) követően, a követelések kezelése először a korai behajtási eljárás keretében zajlik, amely során elsősorban írásban, illetve lehetőség szerint telefonon vesszük fel az adósokkal a kapcsolatot a követelés érvényesítése érdekében. A korai behajtási szak az adós nem teljesítése esetén főszabályként maximum 180 napig tart. A követelés átruházásáról az adós az engedményezési szerződésnek megfelelően értesítést kap, melyet vagy az engedményes, vagy az engedményező küld meg. Amennyiben az értesítés Társaságunk feladata, úgy a követelések típusától, az átruházott portfólió nagyságától, függően a lehető legrövidebb időn belül küldi az értesítést, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályi és felügyeleti előírásokat. A fizetési határidő lejártá előtt vásárolt követelések esetében az engedményezésről szóló értesítés megtörténhet a követelést megtestesítő okiraton (számlán) történő feltüntetéssel is.

Az ügykezelés része a beérkező egyedi levelek megválaszolása, részletfizetési és egyéb kedvezmények, megoldások egyeztetése, megállapodások kötése, majd azok folyamatos nyomon követése, illetve a nem szerződés szerint teljesített megállapodások esetén a megfelelő ütemezésre való visszatérítés megkísérlése vagy szükség esetén átütemezése.

Amennyiben az adós részére küldött felszólításaink és tájékoztatásaink nem érik el a címzettet, úgy Társaságunk a központi hatósági nyilvántartáson keresztül megkísérli az adós fellelhetőségét kideríteni, és az így szerzett elérhetőségen ismét értesíteni. Ha Társaságunk az adóst sem írásban, sem egyéb módon nem éri el, sor kerülhet személyes felkeresésre is, - az adós ellenkező, igazolt kérése hiányában – munkaszüneti nap kivételével 8-20 óra közötti időszámban.

2.1.2. Jogi szak saját követelések kezelése esetében

Amennyiben a jogi utat megelőző („korai”) behajtási szak nem vezetett eredményre, illetve a követelés jellege, típusa, sajátossága vagy az ügy konkrét állapota szerint ezen behajtási szakaszban alkalmazott eljárásokat nem lehetett alkalmazni, úgy a követelés érvényesítésére Társaságunk jogi eszközöket vehet igénybe.

A fizetési meghagyás kibocsátása gyors, peren kívüli eszköz a követelés végrehajthatóvá válásához. A fizetési meghagyás az adós ellentmondásának hiányában jogerőre emelkedik, ellentmondás következtében pedig perré alakulhat, amely ilyen esetben a bíróság határozatával zárul. Végrehajtható határozat (pl. jogerős fizetési meghagyás) birtokában Társaságunk végrehajtási eljárást kezdeményezhet, amely során az eljáró végrehajtó a követelések érvényesítése érdekében törvény szerinti cselekményeket (pl. munkabér vagy nyugdíj letiltás, átutalási végzés kiadása pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt összegre, ingatlan végrehajtási joggal történő terhelése, ingó és ingatlan vagyon lefoglalása, elárverezése) foganatosít. A végrehajtási eljárás jelentős többletköltséggel jár, melyet az adós köteles viselni. Társaságunk a végrehajtható határozat jogerőre emelkedését követően, de még a végrehajtási eljárás megindítása előtt, továbbá a végrehajtási cselekmények megkezdése előtt felszólító levelet küld az adósok részére tájékoztatva a behajtási eljárás következő lépéséről, valamint annak (elsősorban anyagi) következményeiről.

Társaságunk a követeléskezelés jogi szakaszában is törekszik az önkéntes teljesítés elősegítésére, így teljesítési megállapodás alkalmazására, melynek során ugyancsak igénybe vehet külső követeléskezelőket a személyes kapcsolatfelvétel kialakítására a követelés rendezése érdekében.

Bizonyos követeléstípusokat a rá irányadó ágazati jogszabály adók módjára behajtandó követelésnek minősítenek, így ezekben az esetekben a polgári peres út helyett az adók módjára történő behajtás szabályait kell alkalmazni. Ezeknél a követeléstípusoknál az előbbiekben részletezett felszólításokat követően Társaságunk az illetékes adóhatóságnál (hulladékdíj esetében a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, folyékony-hulladékdíj esetében a lakcím szerint illetékes helyi önkormányzat jegyzője) kezdeményezi a követelés végrehajtását.

A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. tv. 3. §-ának (3) bekezdése a társasházak esetében a tulajdonostársak tulajdoni hányadához igazodó, törvényen alapuló, egyszerű kezesi felelősségét állapítja meg a társasházat terhelő kötelezettség teljesítése vonatkozásában, így abban az esetben, ha Társaságunk követelése a társasházzal szemben nem behajtható, Társaságunknak jogában áll a követelést érvényesíteni a tulajdonostársakkal szemben.

2.1.3 Megbízásból kezelt követelések kezelése

Megbízásból, függő ügynökként kezelt követelések kezelése során Társaságunk a 2.1.1 és 2.1.2 pontban leírtak szerint végzi tevékenységét azon eltéréssel, hogy önállóan kötelezettséget nem vállal a követelések vonatkozásában megbízó részére, hanem kizárólag közreműködik a megbízó által jóváhagyott kötelezettségvállalások adós felé történő továbbításában, egyeztetésében, fenntartásában. A megbízásba adásról az adós tájékoztatást kap az egyedi megbízási szerződésekben meghatározott módon vagy a Megbízótól, vagy

Társaságunktól, melyet lehető legrövidebb időn belül kiküld az adós részére, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályi és felügyeleti előírásokat.

A megbízási jogviszony megszűnése esetén erről Társaságunk haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül, igazolható módon, írásban értesíti az adóst.

2.2 Adósokkal történő kommunikáció

Társaságunk védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvétel formáit.

Társaságunk eljárása során minden olyan információt az adós rendelkezésére bocsát, ami elősegíti a tartozás rendezését: pontos információt ad a tartozás aktuális összegéről, felhívja a figyelmet a teljesítési (részletfizetési) megállapodás lehetőségére és megkötésének feltételeire, valamint tájékoztatja az adósokat a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, valamint arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. Társaságunk a tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, valamint mellőzi az adósok megtévesztésére alkalmas tájékoztatást.

Társaságunk tájékoztatja az adóst honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségéről.

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

Társaságunk az adósokkal hétköznap (munkanapokon) 8-20 óra között, illetve hétvégén legfeljebb (amennyiben az hivatalos munkanap) szombaton 8-12 óra között, maximum heti három alkalommal (írásban és/vagy szóban) veszi fel a kapcsolatot, amelytől csak az adós igazolt kérésére térünk el. A megkeresések során figyelembe vesszük az adósnak a kapcsolattartás formájára vonatkozó, visszakereshető módon dokumentálható (írásbeli vagy hangfelvétellel rögzített), méltányolható kéréseit, amelyeket a rendszereinkben rögzítünk.

Az adósokat tájékoztatjuk, hogy adataikat az Általános Adatvédelmi Rendelet, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezeljük, és Társaságunk adatkezeléséről a <http://www.dbfaktor.hu> honlapon, valamint ügyfélszolgálatainkon olvashatnak részletes információkat. Az adós/ügyfél kérdése esetén tájékoztatást nyújtunk a pontos jogszabályi hivatkozásról, amely alapján Társaságunk az adatkezelést végzi, illetve mindarról, amelyet az Adatkezelési Tájékoztató tartalmaz.

Személyes felkeresés esetén Társaságunk az adós/ügyfél ezirányú kérésre esetén papír vagy elektronikus formában bocsátja az adós rendelkezésére az Adatkezelési Tájékoztatót.

Társaságunk a követeléskezelés során elsősorban írásban, illetve telefonon keresi meg az adósokat a tartozás rendezése érdekében, amelyeket rendszereinkben visszakereshető módon nyilvántartunk. Társaságunk betartja a 3.2.4. pontban leírt, azonosításra vonatkozó szabályokat, valamint a vonatkozó Ügyviteli Utasításban foglaltakat, így biztosítva, hogy a kapcsolattartás során munkatársaink nem szolgáltatnak illetéktelen személyek részére információt, sőt még a követeléskezelés tényét sem közlik. A követeléssel kapcsolatban nem álló harmadik fél adatai rendszereinkben nem rögzíthetők.

Megbízásból kezelt követelések esetén, amennyiben az adós kéri, hogy igazolja munkatársunk a követeléskezelés kapcsán eljárási jogosultságát, az eljáró munkatársunknak az adós részére be kell mutatni a megbízó által adott írásos megbízást, amely tartalmazza

- a megbízó nevét, címét,

- a megbízott, azaz Társaságunk nevét, címét,
- a megbízás időszakát, és
- azt, hogy hatásköre milyen eljárási cselekményre terjed ki.

Társaságunk a lejárat előtt vásárolt, közszolgáltatási jogviszonyból származó követelések átruházásról az ún. Terhelési összesítő útján hitelt érdemlő módon tájékoztatja az adósokat a követelés megvásárlását követően 30 napon belül, amely részletesen tartalmazza a követeléshez kapcsolódó információkat.

Társaságunk a 2/2019. sz. Ajánlásban foglaltaknak megfelelően, az ott meghatározott követelések vonatkozásában, évente egyszer, illetve a tartozás rendezését követő 30 napon belül követeléstörténeti kimutatást tartalmazó, egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az adósok részére.

Társaságunk az adós kérésére 30 napon belül, - egy alkalommal díj- és költségmentesen - tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról.

2.2.1. Telefonon történő megkeresés

Az ügyintézők csak olyan telefonon keresztül kezdeményeznek telefonhívást az adósok felé, melyen rögzíthető a telefonbeszélgetés, és csak olyan adósi telefonszámot használhatnak, amelyet az adós bocsátott Társaságunk, vagy a követelés eredeti jogosultja rendelkezésére. Amennyiben az adós olyan nem ügyfélszolgálati készülékre kezdeményezi a hívást, amely nem biztosítja a beszélgetés rögzítését, úgy az ügyintézőnek el kell kérnie az adós telefonszámát és vissza kell hívni olyan készülékről, ahol a rögzítés megoldott.

2.2.2. Írásbeli megkeresés

A követeléskezelési tevékenység során az adós első felszólítást követő nem teljesítése esetén Társaságunk tömeges és egyedi levelek küldésével tájékoztatja az adósokat a tartozásról és szólítja fel őket annak rendezésére. Társaságunk az adósok részére postai úton kizárólag zárt borítékban küld leveleket. Amennyiben az adós az ügyintézés során írásban keresi meg Társaságunkat, úgy ennek megfelelően kerül továbbításra a válasz is – lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott 30 napos határidőn belül –, kivéve, ha az adós kifejezetten más válaszadási csatornát jelöl meg és megadja hozzá az elérhetőséget (pl. e-mail cím) is. Társaságunk csak az adós kifejezett erre irányuló kérelme alapján, az ebből eredő kockázatokra történő figyelemfelhívást követően és abban az esetben tartja az adósokkal a kapcsolatot e-mailben, ha ahhoz az adós előzetesen írásban hozzájárult. A hozzájárulást Társaságunk elfogadja levélben, továbbá a <http://www.dbfaktor.hu/kerdesse-van> menüpontból letölthető hozzájáruló nyilatkozat, valamint a <http://dbfaktor.hu/reszletfizetest-szeretnek> menüpontban található nyilatkozat egyedi kérelemhez formanyomtatvány alapján is.

Társaságunk az adósoknak küldött írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

2.2.3. Személyes megkeresés

Személyes kapcsolatfelvétel során az eljáró munkatárnak az adós részére be kell mutatni a Társaságunk által adott írásos megbízást, amely tartalmazza

- a megbízó, azaz Társaságunk nevét,
- címét,

- az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségét és
- az eljáró munkatárs nevét, valamint
- azt, hogy hatásköre milyen eljárási cselekményre terjed ki.

Miután az eljáró munkatárs azonosította magát, úgy az adóst is be kell azonosítania a 2.2.4. pontban leírtak szerint és csak ezután lehet megkezdeni az érdemi ügyintézését.

Az adósoknak is van lehetőségük a személyes kapcsolatfelvételre az ügyfélszolgálati irodánkban, melynek címe és nyitvatartási ideje a honlapon került feltüntetésre. A hét egy munkanapján Társaságunk hosszabb ügyfélfogadási időt biztosít az adósok számára. Társaságunk biztosítja, hogy megfelelő számú, az ügyfélfogadás bonyolításához szükséges, ésszerűen és gazdaságosan fenntartható ügyintéző álljon az adósok rendelkezésére kapcsolattartás céljából, ezért Társaságunk folyamatosan figyelemmel kíséri a várakozások időtartamát. A várakozási idők lerövidítése érdekében Társaságunknál lehetőség van előzetes időpont egyeztetésre, amelynek részleteit a honlap <http://www.dbfaktor.hu/szemelyes-ugyfelszolgalat-altalanos-informaciok> alpontjai tartalmazzák.

2.2.4. Az adósok azonosítása

Az adós személyes megjelenésekor okmányellenőrzést kell végezni az alábbiak szerint.

Az okmányok elkérése, valamint ellenőrzése jogszabályi szinten szabályozott eljárás, így ezen rendelkezéseket az adatkezelés során be kell tartani.

Az adós természetes azonosító adatait a személyi igazolvány tartalmazza. Az 1992. évi LXVI. Tv. 29. § (12) bekezdése alapján az adós/ügyfél személyazonosságát – a személyazonosító igazolványon túl – az érvényes útlevél vagy a kártyaformátumú vezetői engedély igazolja. A személyazonosítás céljából – jogszabályban meghatározott kivételekkel – az adós/ügyfél nem kötelezhető más okmány bemutatására.

A személyazonosság igazolására egyéb irat, igazolás nem fogadható el.

Az ügyintézés során az okmányokat nem másoljuk le, kivéve azt az esetet, amikor a Pmt. Társaságunkat erre kötelezi.

Magánszemélyek esetén a személyazonosságot igazoló okirat igazolja a jogosultságot.

Cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű magánszemélyek esetén a képviselő hatósági határozattal igazolja a jogosultságát, melyből a törvényes képviselői minőség megállapítható. Kiskorú esetén bármelyik szülő az eredeti születési anyakönyvi kivonattal igazolja a jogosultságát.

Vállalkozások esetén cégbírósági bejegyzés, aláírási címpéldány és a képviselő személyi azonosságát igazoló okirat igazolja a jogosultságot.

Társasházak esetén a közös képviselő vagy az intézőbizottság elnöke a megválasztását igazoló közgyűlési határozat felmutatásával igazolja képviselői minőségét, ezáltal jogosultságát, és

- ha a közös képviselő, illetve az intéző bizottság elnöke magánszemély, úgy a személyazonosságát a magánszemélyeknél leírtak szerint,
- ha a közös képviselőt gazdálkodó szerv látja el, úgy az eljáró személynek a gazdálkodó szervezeteknél leírtak szerint kell igazolnia magát.

Társasházzal, közös tulajdonnal kapcsolatos számlatartozásra vonatkozóan a társasház vagy közös tulajdonú ingatlan lakóit abban az esetben lehet tájékoztatni, ha az albetét, a közös tulajdonú ingatlan meghatározott tulajdoni hányadú tulajdonosa érvényes lakcímkártyával, eltérő tartózkodási hely esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lappal igazolja jogosultságát. Bérleti jogviszony esetén a fogyasztási időszakban hatályos bérleti szerződés és 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap bemutatásával igazolható az érdekeltség. Ügyfélszolgálati ügyintézés esetében, ha nem áll rendelkezésre a 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, úgy munkatársunk az ügyfél hozzájárulásával TAKARNET rendszerből lekérdezi és annak költségét részére kiterheli.

Meghatalmazottak esetén ellenőrizzük a meghatalmazás – mely csak eredeti példányban fogadható el, másolatban nem – tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazás lehet közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat. Társaságunk honlapján meghatalmazás formanyomtatványt tesz elérhetővé a 'Letölthető dokumentumok' menüpont alatt.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azon személyes adatait, mely alapján egyértelműen, kizárólagosan azonosíthatók (név, születési helye, ideje, anyja neve, lakcím),
- aláírásukat (amennyiben kézzel írott meghatalmazásról van szó, ott a nevet nyomtatott nagybetűkkel is ki kell írni),
- dátumot, valamint
- a meghatalmazás körének meghatározását, továbbá
- tanúk esetében szükséges a
 - név (nyomtatott nagybetűkkel, ha kézzel írott meghatalmazás),
 - lakcím,
 - aláírás.

Meghatalmazottak lehetnek:

- magánszemélyek,
- ügyvédek, ügyvédi irodák,
- ügyvédi meghatalmazás alapján a meghatalmazott ügyvéd helyettese, vagy ügyvédjelöltje ügyvédigazolványának vagy ügyvédjelölti igazolványának felmutatásával.

A határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti. 2014. március 15-e előtt adott határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazások 2020. március 15-én hatályukat veszítették.

A meghatalmazás adatait informatikai rendszerünkben rögzíteni kell, ami alapján az eljáró meghatalmazottat az ügyintézés során minden esetben azonosítani kell.

Az MNB engedély meglétét a <http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese> honlapon kell ellenőrizni (személyes megkeresés esetén a tényleges kapcsolatfelvétel előtt). Fenti feltételeknek nem megfelelő szervezet (beleértve a szociális szervezeteket, Alapítványokat, Szövetségeket stb.) részére információ érvényes meghatalmazás esetén sem adható ki.

2.3. Adósok tájékoztatása

Társaságunk a követelés átruházásról a követelést megtestesítő okiraton (számlán), vagy különálló engedményezési értesítő útján tájékoztatja ügyfeleit. Értesítést küldünk azokban az esetekben is, amikor a lezárt számlázású ügyfeleink a teljes tartozásukat rendezték.

Társaságunk az adott követeléskezelési szakaszban aktívan kezelt ügyei vonatkozásában évente küld írásos tájékoztatást adósaik részére a mindenkori minimálbér összege feletti tartozás állásáról

Az adós írásbeli vagy telefonon rögzített kérésére a tartozás állásáról Társaságunk 30 napon belül tájékoztatást nyújt részére.

Általános, tájékoztató jellegű információ (pl. bankszámlaszám, amelyre átutalható a tartozás összege) a személy beazonosítása nélkül, mindenki számára kiadható, azonban adott ügyre vonatkozó konkrét ügyintézés csak akkor történhet, ha az ügyben eljáró személy igazolja jogosultságát és személyét is.

Az ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják

- magukat,
- Társaságunkat,
- megbízásból kezelt követelések esetében a megbízót,
- az adóst,
- a követelést, valamint
- a megkeresés célját,

majd tájékoztatás során információt adnak

- a tartozás aktuális összegéről,
- a tartozás kiegyenlítésének lehetőségeiről (hol, milyen módon történhet),
- a lehetséges fizetési ütemezésről, részletfizetési lehetőségekről,
- a teljesítés előnyeiről,
- a nem együttműködő hozzáállás következményeiről (pl. a kérelem elbíráláshoz szükséges információk átadásának szükségessége),
- nemfizetés esetén a követelt összeg folyamatos növekedéséről, az ok(ok) bemutatásával (kamat- és költségterhek), továbbá a nemfizetés egyéb következményeiről (pl. KHR státusz),
- a követeléskezelési eljárás során alkalmazható további intézkedésekről, azok várható idejéről, valamint
- a jogi eljárás megindításának lehetőségéről és annak következményeiről, költségeiről.

A tájékoztatás során az ügyintézőknek közérthető, tényszerű tájékoztatást kell nyújtaniuk az adós részére, amennyiben lehetséges, kerülve a szakszavakat, jogi kifejezéseket, törekedve az adóssal történő megállapodásra a tartozás rendezése érdekében.

Társaságunk az adós kérésére 30 napon belül tájékoztatást nyújt a folyamat állásáról, a követelés aktuális összegéről.

2.4. Részletfizetési és egyéb kedvezmények

Jogi eszközök alkalmazása előtt Társaságunk, amennyiben az adós együttműködő hozzáállása következtében lehetősége van rá, felméri az adós teherviselő képességét, jövedelmi és vagyoni helyzetét a tartozás kiegyenlítésének mindkét fél általi megfelelő ütemezésének (részletfizetés), az esetleges kamat elengedés/mérséklés, valamint a vonatkozó teljesítési

megállapodás megkötésének lehetőségét. Megbízásból kezelt követelések esetében a kérelmek elbírálása kizárólag a megbízó hatásköre.

Az egyedi elbírálásra vonatkozó igényt Társaságunk szóbeli és írásos kérelem formájában is elfogadja az adóstól. Az adós írásbeli kérelméhez csatolt nyilatkozat alapján Társaságunk, illetve megbízásból kezelt követelések esetén a megbízó több szempontból tudja mérlegelni az adós teljesítőképességét, így megalapozottabb döntést tud hozni a kérelem elbírálásakor. Az írásbeli nyilatkozathoz a szükséges formanyomtatvány megtalálható Társaságunk honlapján. Az írásbeli egyedi kérelemhez szükséges az adós fizetőképességét alátámasztó dokumentumok csatolása. Amennyiben a kedvezményre vonatkozó kérelem benyújtása során az adós nem működik együtt, azaz az egyedi kérelmet hiányosan és/vagy pontatlanul tölti ki, vagy nem csatolja a szükséges dokumentumokat, Társaságunk, illetve megbízásból kezelt követelések esetén a megbízó a rendelkezésre álló információk alapján dönt a kérelem elbírálása során. Az adóst erről tájékoztatni kell, felhívva a figyelmét az együttműködés szükségességére, előnyeire.

A kérelmekre vonatkozó döntésről, minden esetben a döntést követő 8 napon belül, de legkésőbb annak benyújtását követő 21 napon belül visszakereshető (írásos vagy hangfelvétellel rögzített) módon értesítjük az adóst. A kedvezményekre vonatkozó kérelmek elbírálása során Társaságunk számos szempontot mérlegel, így többek között azt is, hogy amennyiben az adós tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető, és nem várható az adós helyzetének rövid időn belül történő megváltozása, úgy Társaságunk nem biztosítja a kért kedvezményt. A kérelem elutasítását Társaságunk indokolja, valamint megvizsgálja a teljesítési megállapodás egyéb formájának megkötésére vonatkozó lehetőségeket is.

A teljesítési megállapodás megkötését megelőzően Társaságunk részletesen tájékoztatja az ügyfeleket a tartozás összegéről, valamint a teljesítés részletes feltételeiről, így a várható költségekről, valamint a nem teljesítés lehetséges jogkövetkezményeiről is.

Társaságunk a teljesítési megállapodásokat minden esetben igazolható módon köti meg.

A teljesítési megállapodás megszűnéséről Társaságunk haladéktalanul értesíti az ügyfelet.

Társaságunk a járulékaival együtt számított, 2 millió forintot meghaladó tartozás esetén megkövetelheti a megállapodás közjegyzői okiratba foglalását, valamint a megállapodás teljesítése érdekében fedezet nyújtását, a Fedezetértékelési szabályzatban foglaltaknak megfelelően. A közjegyzői eljárás költségeit az adós fizeti meg közvetlenül az eljáró közjegyző részére, vagy azt Társaságunk változatlan összegben tovább hárítja rá.

2.5. Panaszok kezelése

A követeléskezelési tevékenység bármelyik szakaszában felmerült panaszokat egységesen, a Panaszkezelési Szabályzat (<http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat>), illetve a vonatkozó Ügyviteli Utasítások alapján kezeljük.

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít az ügyfelek kifogásainak kezelésére. Amennyiben a panasz az engedményező tevékenységével áll kapcsolatban, Társaságunk – szükség esetén – az engedményező bevonásával alakítja ki álláspontját az ügyben.

3. TÁJÉKOZTATÓ A VÉGREHAJTÁSI ELJÁRÁS KÖLTSÉGEIRŐL

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy végrehajtási eljárás megindítását követően a Társaságunk felé fennálló tartozáson túl a végrehajtási eljárást lefolytató önálló bírósági végrehajtó az

1994. évi LIII. évi törvény, valamint a 35/2015. (XI. 10.) IM rendelet alapján további – jogszerű – költséget számít fel.

3.1. Ingó végrehajtás

Ha az adós a végrehajtható okiratban feltüntetett kötelezettségét önként nem teljesítette, a végrehajtó az adós ingóságait foglalási jegyzőkönyvben összeírja, és ilyen módon lefoglalja. Az ingófogalásra a végrehajtási költség megelőlegezésének időpontjától számított 30 napon belül kerül sor. Ha a végrehajtó az adósnak a végrehajtható okiratot személyesen adta át, az önkéntes teljesítés elmaradása esetén köteles az ingófogalást haladéktalanul elvégezni. Ha a végrehajtható okiratot postán kézbesítették, a kézbesítéstől számított 45 napon belül kell az ingófogalást elvégezni.

Több ingóság esetén a lefoglalásuk sorrendjét a végrehajtó állapítja meg. A végrehajtó a foglalást addig folytatja, amíg a követelés - járulékaival együtt, ideértve az eljárás befejezéséig előreláthatóan felmerülő végrehajtási költséget - nincs teljesen fedezve. Nem lehet lefoglalni azokat a vagyontárgyakat, melyeket a törvény végrehajtás alól mentesít. A végrehajtó a foglaláskor becsléssel megállapítja a lefoglalt ingóság értékét. Az ingóságot – ha a törvény másképpen nem rendelkezik – rendszerint árverésen kell értékesíteni.

Az árverést a végrehajtó árverési hirdetményben tüzi ki, melyet kézbesít a feleknek, illetve a jogszabályban meghatározottak részére. A végrehajtó az árverési hirdetményt közzéteszi az elektronikus árverési hirdetmények nyilvántartásában is; az elektronikus árverési rendszer az árverést követő napon automatikusan törli a hirdetményt az elektronikus árverési hirdetmények nyilvántartásából. Az árverés megkezdésekor a végrehajtó az árverezőkkel közli az ingóság becsértékét (a kikiáltási árat), és felhívja őket ajánlatuk megtételére. Ha a felajánlott vételár nem éri el a kikiáltási árat, azt fokozatosan lejjebb kell szállítani a **becsérték 1%-áig**. Az árverést addig kell folytatni, amíg ajánlatot tesznek. Ha nincs további ajánlat, a végrehajtó a felajánlott legmagasabb vételár háromszori kikiáltása után kijelenti, hogy az ingóságot a legtöbbet ajánló megvette. Ha az első árverés sikertelen, az ingóságokat a második és harmadik árverésen egyenként kell értékesíteni.

Az árverésről a végrehajtó árverési jegyzőkönyvet készít.

Az első árverésen el nem adott ingóságot második árverésen kell értékesíteni.

A végrehajtó a második árverést az első árveréstől számított 3 hónapon belüli olyan időpontra tüzi ki, amely a helyi körülmények között a legcélszerűbb. Megfelelő jogszabályi feltételek fennállása esetén lehetőség van elektronikus árverés kitűzésére is.

Ha az ingóságot nem sikerült értékesíteni, a végrehajtást kérő az ingóságot a becsérték 1%-ának megfelelő összeg fejében átveheti.

Ha az ingóságot nem sikerült árverésen értékesíteni, és azt a végrehajtást kérő nem vette át, a végrehajtó felhívja az adóst, hogy az ingóságot 30 napon belül vigye el. Ha az adós az ingóságért a végrehajtónál jelentkezett, a végrehajtó az ingóságot feloldja a foglalás alól, és visszaadja az adósnak.

Ha az adós a felhívástól számított 30 napon belül az ingóságért nem jelentkezett, a végrehajtó megszünteti az ingóság további őrzését, és az ingóság megsemmisítése vagy hulladékként való átadása iránt intézkedik

3.2. Ingatlan végrehajtás

A végrehajtási törvény értelmében az önálló bírósági végrehajtó a végrehajtási előleg átutalását követően 3 munkanapon belül intézkedik az adós ingatlan tulajdonának lefoglalása érdekében.

Amennyiben a követelés a végrehajtási eljárás során egyéb végrehajtási cselekményekből nem kerül kiegyenlítésre, illetve a követelés rövid időn belüli behajtása más módon nem lehetséges az önálló bírósági végrehajtó az adós már lefoglalt ingatlan tulajdonát vonja eljárás alá a végrehajtási jog bejegyzéséről szóló határozatnak a végrehajtó részére történt kézbesítésétől számított 45 napot, lakóingatlan esetén 60 napot követően. A végrehajtó az ingatlan értékesítése előtt 6 hónapnál nem régebbi adó-és értékbizonyítvány alapján vagy – kérelemre – igazságügyi szakértő szakvéleménye alapján megállapítja az ingatlan becsértékét mind beköltözhető, mind lakott állapotban történő értékesítés esetére. Az önálló bírósági végrehajtó az ingatlan becsértékét közli a felekkel, illetve azokkal, akiknek az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett joguk van.

Az ingatlant rendszerint árverésen és beköltözhető állapotban kell értékesíteni.

Az elektronikus ingatlan-végrehajtás szabályai szerint az árverést az önálló bírósági végrehajtó árverési hirdetéssel tüzi ki és kézbesíti a feleknek, illetve a jogszabályban meghatározottaknak.

Az ingatlan kikiáltási ára a becsérték összege.

Az ingatlanra - lakóingatlan kivételével - az árverés

- a) első szakaszában legalább a kikiáltási ár 90%-ának,
- b) második szakaszában legalább a kikiáltási ár 70%-ának,
- c) harmadik szakaszában legalább a kikiáltási ár felének megfelelő összeggel tehető érvényes vételi ajánlat.

Lakóingatlanra az árverés

- a) első szakaszában legalább a kikiáltási ár 90%-ának,
- b) második szakaszában legalább a kikiáltási ár 80%-ának,
- c) harmadik szakaszában legalább a kikiáltási ár 70%-ának,
- d) mindhárom szakaszában fogyasztóval kötött szerződésen alapuló követelés behajtása esetén legalább a kikiáltási ár 100%-ának megfelelő összeggel tehető érvényes vételi ajánlat, ha az adósnak ez az egyetlen lakóingatlana, lakóhelye ebben van, és a végrehajtási eljárás megindítását megelőző 6 hónapban is ebben volt.

Ha az első és a második árverés is sikertelen volt, a végrehajtó a sikertelen árverést követő 15 napon belül közzéteszi az ingatlan folyamatos árverezése iránti hirdetményt, valamint az ingatlanról készült képfelvételt az árverési hirdetmények elektronikus nyilvántartásában.

Az árverés mindaddig szünetel, amíg az ingatlanra vételi ajánlatot tenni kívánó árverező nem kéri felhasználói nevének és jelszavának aktiválását, vagy a végrehajtást kérő a hirdetmény közzétételétől számított 3 hónap elteltével újabb árverés kitűzését nem kérte. Az újabb árverésekre az első árverés szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy a negyedik árverésen a kikiáltási árat lakóingatlan esetén is a becsérték feléig lehet leszállítani.