



WELLUM
PÉNZÜGYI ZRT

Verziószám: KKSZ-V5
Hatálybalépés napja: 2021. szeptember 6.

Követeléskezelési Szabályzat

Miskolc, 2021. szeptember 6.

1. Általános rendelkezések

1.1. A Szabályzat célja

A WELLUM Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban Társaság) követeléseinek érvényesítésével kapcsolatos eljárásrendjét, a lebonyolítás részletes feltételeit, a követeléskezelési technikákat jelen **Követeléskezelési Szabályzat** (továbbiakban: Szabályzat) tartalmazza.

1.2. A Szabályzat hatálya

Jelen Szabályzatban foglaltakat kell alkalmazni a Társaság minden hitel és pénzkölcsön nyújtási, faktoring és lízing - együttesen hitelezési - tevékenysége eredményeként keletkező követelésének kezelésével és behajtásával kapcsolatos ügyben.

A Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság minden munkavállalójára, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre.

2. Követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

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

A Társaság a követeléskezelési gyakorlatában, a belső szabályozás kialakításában, valamint az adósok kezelése során a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el.

A Társaság az eljárása során az adósnak megad minden olyan információt, amely az együttműködő magatartáshoz szükséges. Az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg vagy adja át.

A követeléskezelési eljárás során Társaságunk figyelembe veszi az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit, az adóssal együttműködve felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

A Társaság az eljárások során a fokozatosság elvét alkalmazza az igényérvényesítés, és az adósok tájékoztatása során is.

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

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

3. A kintlévőségek, problémás ügyletek kezelése

3.1. Nem lejárt követelések behajtást megelőző intézkedései

A határidőben be nem folyt hiteldíjak esetén a Társaság munkatársai a fizetési késedelem kezelésére a jelen Szabályzatban szabályozott intézkedéseket teszik.

A Társaság az adós részére rendszeres értesítő leveleken keresztül tájékoztatást ad a fizetési késedelem fennállása alatt.

3.1.1. Első fizetési értesítő levél

A Társaság az esedékességet követő 60 napon belül – tértivevényes levélben, vagy személyes kézbesítéssel - első fizetési felszólítást küld az adósnak, adóstársnak.

A Társaság szükség szerint, illetőleg az Adós ez irányú kérése esetén bemutatja a kidolgozott áthidaló megoldási lehetőségeket, valamint tájékoztatja az adóst arról, hogy a nemfizetés következtében követelt összeg folyamatosan növekszik, és ennek okait a Társaság az adós részére bemutatja (kamatok, késedelmi kamatok, költségek).

3.1.2. Felmondás előtti levél

A késedelem 90. napja után a Társaság vagy jogi képviselője – tértivevényes levélben, vagy személyes kézbesítéssel - utolsó fizetési felszólítást küld az adósnak, adóstársnak, zálogkötelezetteknek, kezeseknek (továbbiakban: értesítésre jogosult személyeknek) a szerződéstől való elállás kikötésével. Az adós számára a követelés jogkövetkezmények nélküli teljesítésére 15 nap végső haladékot kell megszabni.

3.1.3. A szerződés felmondása

Amennyiben a felszólító levelek, és megkeresések nem vezetnek eredményre, úgy a szerződést a Társaság felmondja, és intézkedik a követelés behajtásáról.

3.2. Megvásárolt, lejárt követelések (work out faktoring) behajtást megelőző intézkedései

A Társaság által, egyéb pénzügyi intézménytől vásárolt lejárt követelések behajtása, jogi lépések megtétele előtt jelen pont szerint kell eljáráni.

3.2.1. Tájékoztatás a követelés megvásárlásáról

A követelés megvásárlását követő 15 napon belül az Engedményes (a Társaság) és Engedményező által aláírt Engedményezési értesítőt küld minden értesítésre jogosult személy (adós, zálogkötelezett, adóstárs, kezes, felszámoló, végrehajtó, haszonélvező, stb.) részére tértivevényes levélben.

A követelés vitatása esetén az adós panasszal élhet. Amennyiben az Adós panasszal él, úgy a panasz megválaszolásáig a követeléskezelő nem végez közvetlen követeléskezelési tevékenységet. A Társaság felhívja az adós figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat.

3.2.2. Személyes egyeztetés

Amennyiben az adós vagy bármelyik értesítésre jogosult személy személyes egyeztetés céljából megkeresi a Társaságot, úgy az érintett felekkel egyeztetett időpontban személyes tárgyalást folytat.

A személyes tárgyalás keretében:

- törekedni kell az ügyféllel történő egyezsége,
- törekedni kell mindkét fél számára a legjobb megoldás megtalálására,
- amennyiben lehetséges megfelelő haladék biztosításával a tartozást át kell ütemezni és
- döntést kell hozni a következő lépésekről.

Amennyiben a személyes egyeztetés nem vezet eredményre, úgy a követelés behajtásáról intézkedni kell.

4. Követelések behajtása

4.1. Behajtás előkészítése

A Társaság követelésének hatékony behajtása és a társaságon belüli megfelelő együttműködés kialakítása érdekében az alábbi alapelveket (behajtási stratégiát) kell figyelembe venni:

- törekedni kell egyezség megkötésére az adós ügyféllel,
- a behajtási költségeknek és követelés összegének arányban kell egymással állnia,
- szükség esetén a fedezet átminősítésével vagy átvételével kell elkerülni a tőkekövetelés behajthatatlanná válását, felszámolási eljárás megindítását.

4.2. Ingatlan fedezet értékesítése

Amennyiben a követelés lejárt vagy a szerződés felmondásra került (kielégítési jog megnyílt), úgy az ingatlanfedezet értékesíthető, ha a hitelszerződés tartalmazza, hogy a Társaság, mint zálogjogosult a zálogból való kielégítési jogát - a zálogtárgy tulajdonosa helyett és nevében eljárva - a zálogtárgy értékesítésével is gyakorolhatja. Az ingatlan legkisebb eladási ára a szerződésben meghatározott legkisebb eladási ár.

4.3. Bírósági záradék

A közjegyzői okiratba foglalt hitelnyújtási szerződés alapján keletkezett követelés közjegyző előtt történő felmondása után a Társaság intézkedik a közjegyzői okirat bírósági végrehajtási záradékkal történő ellátása ügyében.

4.4. Fizetési meghagyás

Amennyiben a szerződés nem került közjegyzői okiratba foglalásra, és az adós az önkéntes teljesítés minden formáját kimerítette, nem sikerült a feleknek egyezsége jutni vagy nem volt rá mód, úgy a Társaság fizetési meghagyás kibocsátására irányuló kérelmet készít.

Ha az adós ügyfél a fizetési meghagyást kellő időben ellentmondással nem támadja meg, a közjegyző a meghagyásnak a kérelem előterjesztésével egyidejűleg evégből benyújtott példányát jogerősítési záradékkal látja el, és így kézbesíti a Társaság részére.

4.5. Polgári peres eljárás

A fizetési meghagyás ellen a kötelezett annak kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fizetési meghagyást kibocsátó közjegyzőnél írásban ellentmondással élhet.

A kellő időben előterjesztett ellentmondás folytán a fizetési meghagyásos eljárás perré alakul. A bíróság jogerős ítélete után a Társaság jogi képviselője gondoskodik a végrehajtás megindításáról.

4.6. Végrehajtási eljárás

A Társaság végrehajtási eljárást kezdeményezhet közjegyzői okirat záradékolását követően, jogerős fizetési meghagyás birtokában, vagy jogerős bírósági végzés birtokában, amely során az eljáró végrehajtó a követelések érvényesítése érdekében kényszercselekményeket (pl. munkabér vagy nyugdíj letiltás, bankszámlafoglalás, ingó és ingatlan vagyon foglalása, értékesítése) foganatosíthat, mely költségeit az adós köteles viselni.

5. Fedezetek beváltása

5.1. Jelzálogjog érvényesítése

Az ingó- és ingatlan jelzálogjogot, a keretbiztosítéki zálogjogot a végrehajtási vagy felszámolási eljárásban a vonatkozó jogszabály alapján a végrehajtó vagy felszámoló érvényesíti.

5.2. Óvadék érvényesítése

Ha az adós ügyfél a Társaság számára óvadékot biztosított, a Társaság az óvadékból az adós ügyfél lejárt követelése fejében inkasszóval kielégítést nyerhet.

Az óvadék beváltására az utolsó fizetési felszólítás után a szerződés felmondása előtt kerülhet sor.

5.3. Kezesség érvényesítése

Ha az ügyfél szerződését készfizető kezesség biztosítja, az adós ügyfél kötelezettségének behajtása során a kezest, az adóssal egyidejűleg kell teljesítésre felhívni, illetve nem teljesítés esetén a követelést az adós ügyféllel megegyezően behajtani.

6. Egyéb eljárások

6.1. Csőd- és felszámolási eljárás

Csőd eljárás esetén a jogi képviselő bejelenti a Társaság követelését, közreműködik az eljárásban, dönt a csődegyezségi ajánlatról, egyezség létrejötte esetén ellenőrzi az egyezség betartását.

Felszámolási eljárás esetén a jogi képviselő a meglévő jelzálogjog figyelembe vételével bejelenti a Társaság követelését, ellenőrzi a felszámoló követelés visszaigazolásának megfelelőségét, közreműködik az eljárásban, képviseli a Társaságot, mint hitelezőt.

6.2. Csatlakozás végrehajtási eljáráshoz

Amennyiben a Társaság ügyfele által nyújtott ingó vagy ingatlan zálogfedezettel szemben harmadik személy végrehajtási illetve behajtási eljárást kezdeményez, függetlenül attól, hogy az Ügyfél nem rendelkezik lejárt kötelezettséggel, de a fedezet jövőbeni kötelezettségek biztosítékát érinti, csatlakozási igényt jelenthet be.

Törekedni kell az ügyféllel történő egyezsége, a mindkét fél számára legjobb megoldásra. Amennyiben lehetséges, a végrehajtás alá vont fedezet helyett megfelelő új biztosíték bevonását kell kezdeményezni.

Amennyiben az ügyfél új biztosíték bevonására nem képes, vagy nem hajlandó meg kell vizsgálni a hitelnyújtási szerződés felmondásának lehetőségét és következményeit.

7. Adósokkal történő kapcsolattartás

A Társaság az Adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól, nem alkalmaz pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával éri el.

A Társaság szerződésenként heti 3 alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az adóssal. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni azokat a megkeresési formákat, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát.

A Társaság hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezhet kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri.

Az adóssal történő kapcsolatfelvételkor az ügyintéző minden alkalommal azonosítja magát, az adóst és a követelést, és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

Személyes kapcsolatfelvételkor az eljáró ügyintéző átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a Társaság nevét, címét, telefonos elérhetőségét, és a megbízó ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintéző az azonosítás során tájékoztatja az adóst arról is, hogy képviseleti jogköre milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A Társaság védi az adós banktitokhoz és személyéhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki kapcsolatfelvételi formáit.

7.1. Írásbeli tájékoztatás

A Társaság törekszik az adósok részére minden olyan információ megadására, mely elősegíti a teljesítést. Adós kérésére a Társaság évente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról, a lehetséges lépésekről, és a követelés aktuális összegéről.

A Társaság minden esetben megvizsgálja, hogy van-e lehetőség áthidaló megoldás, részletfizetési lehetőség kidolgozására, melyről tájékoztatást küld az adósok számára.

A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg. Igazolható mód a követeléskezelő rendszerben rögzített és a postakönyvben is szereplő levelek, írásos tájékoztatások.

7.2. Telefonos megkeresés (bejövő és kimenő hívások)

Az Adósok, illetve Meghatalmazottaik minden esetben tájékoztatást kapnak arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. Bejövő hívás esetén a telefonközpont menüjében rögzített automata hívásfogadó révén, kimenő hívás esetén pedig az ügykezelők által.

Érdemi ügyintézés megkezdése előtt be kell azonosítani az ügyfelet, általános tájékoztatás beazonosítás nélkül is adható.

7.3 Személyes ügyintézés, megkeresés

A Társaság székhelyén hétfőtől péntekig 8-15:30 óráig, ügyfélszolgálatot tart fenn. A Társaság biztosítja, hogy megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából.

8. Egyéb rendelkezések

8.1. Az adósokkal történő telefonos beszélgetések hangfelvételeinek kiadásának módja

8.1.1. A Társaság az adósokkal folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételeit egyedi azonosítószámmal látja el, amelyről a beszélgetés elején tájékoztatja a hívót. A Társaság által használt hangrögzítő eszköz folyamatosan gyűjti és tárolja az érintettekkel folytatott telefonbeszélgetések hanganyagait.

(a 2011. évi CXII. törvény alapján az érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy, így például az Adós, vagy Meghatalmazott.)

8.1.2. A hangfelvételeket a jogszabályban előírt ideig, azaz a rögzítés napjától számított 1 naptári évig meg kell őrizni és a jogosult részére díjmentesen, kérésének megfelelő formában – hitelesített jegyzőkönyv formájában – rendelkezésre kell bocsátani. A rögzített telefonbeszélgetés hanganyagának kiadása iránt az érintett kérelme alapján a telefonbeszélgetésről a 2011. évi CXII. tv. 15. § (4) bekezdése szerint a kérelem beérkezésétől számított legrövidebb határidő alatt, legfeljebb azonban 25 (huszonöt) napon belül a telefonbeszélgetésről felvett szó szerinti jegyzőkönyv megküldésével tájékoztatja a Társaság a kérelmezőt a hanganyag tartalmáról. Ha azonban az érintett kifejezetten kéri a beszélgetés hanganyagának elektronikus másolatát, úgy a Társaság azt ingyenesen, egyszerűen lejátszható formában küldi meg az érintett számára a kérelem beérkezésétől számított legrövidebb határidő alatt, legfeljebb azonban 15 (tizenöt) napon belül.

8.1.3. Amennyiben a hanganyag kiadása iránt nem a 8.1.2. pont szerinti érintett terjeszt elő kérelmet, és a kérelem nem tartalmazza a hanganyag kikérésére való jogosultság jogszabályi alapját, úgy a Társaság a kérelem beérkezését követő munkanapon megkeresi a kérelmezőt a kérelem jogszabályi alapjának megjelölése érdekében.

8.2. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzési rendje

A Társaság a követeléskezelési tevékenységet többszintű ellenőrzési rend kialakításával felügyeli.

8.2.1. A Társaság belső ellenőrzése szükség szerint vizsgálja a követelések kezelése során alkalmazott eljárási módot, az adósokkal való kapcsolattartás szabályzatainak történő megfelelést, a tevékenységhez kapcsolódó dokumentációk meglétét, a jogszabályoknak és vonatkozó előírásoknak való megfelelést, amely alapján megvalósul a saját, valamint a megbízásba adott követeléskezelési tevékenység kontrollja, rendszeres ellenőrzése.

8.2.2. Nyilvántartás

A Társaság a követeléskezelési tevékenységről teljes körű nyilvántartást vezet, amelyből ellenőrizhető és nyomon követhető a követeléskezelési tevékenység valamennyi eseménye, a kapcsolatfelvételek módja és időpontja, a tartozás összegszerűsége és annak változása, az esetleges részletfizetési megállapodások és engedmények. A tárolt adatokat a Társaság a jogszabályban meghatározott ideig és körben őrzi meg.

8.3. A megbízott követeléskezelők megbízásának és ellenőrzésének szabályai

8.3.1. A Társaság a követeléskezelési tevékenysége során, előre meghatározott feltételeknek megfelelő adósaival szembeni követelésének kezelését keret,- illetve egyedi szerződés alapján meghatározott időtartamra átadhatja külső követeléskezelő cégnek, elsősorban a WELLUM Zrt. által nem megtalált adósok telefonos és személyes felkeresése céljából.

8.3.2. A megbízott követeléskezelők tevékenysége a Társaság szempontjából kiemelt közvetítői, illetve függő ügynöki tevékenységnek minősül, így a Társaság köteles az MNB-nek bejelenteni. A megbízott követeléskezelő csak azután kezdheti meg a Társaság nevében és megbízásából tevékenységét, hogy az MNB az ügynökként történő nyilvántartásba vételt igazolta. A Társaság csak az előírt engedélyek, dokumentumok megléte esetén adja át a szükséges adatállományokat a követeléskezelőknek a megbízás elvégzéséhez.

8.3.3. A megbízott követeléskezelők tevékenységére ugyanazok az előírások vonatkoznak, mint a Társaság tevékenységére, melyet a Társaság a szerződésben rögzít, és a tudomásul vételéről és az együttműködés elemeiről a megbízottat nyilatkoztatni kell.

8.4. Kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási szabályok

8.4.1. A Társaság alkalmazottainak kötelessége, hogy a munkájuk során tudomásukra jutott üzemi, illetőleg üzleti titkot, banktitkot, illetve személyes adatot megtartsák és bizalmasan kezeljék a Hpt. 159-166. §-ában meghatározottak, a 2011. évi CXII. törvény, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. rendelete (ún. GDPR-rendelet), valamint a Társaság adatvédelmi belső rendelkezései szerint.

8.4.2. Személyes adatok körében a titoktartási kötelezettség különösen fennáll a Társaság birtokába jutott személyes adatok, így nevek, lakcímek, azonosító adatok, az érintett egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret, továbbá számlaadatok – köztük különösen a hátralékadatok -, valamint ezek összekapcsolása vonatkozásában.

8.4.3. Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.

8.4.4. Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

8.4.5. A titoktartási kötelezettség a munkaviszony megszűnését követően – időbeli korlátozás nélkül is fennáll.

8.5. Ügyfél teljesítésének elszámolása

A Társaság a tartozás rendezését követő 5 munkanapon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Ügyfél részére.

Az Ügyfél olyan teljesítése, amely az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő azt elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.

Amennyiben az Ügyfélnek túlfizetése keletkezik, a Társaság az Ügyfél részére 5 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást küld, hogy a túlfizetés összegét az erre vonatkozóan írásban tett nyilatkozata alapján, annak beérkezését követő 5 munkanapon belül, a nyilatkozatban megjelölt módon visszafizeti az Ügyfél részére.

9. Záró rendelkezések

*A Szabályzat a „fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló” 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlás rendelkezéseinek figyelembevételével került kialakításra. A Társaság rögzíti, hogy **a jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben** az MNB ajánlás tartalmát - annak 83. pontjában foglalt lehetőséggel élve - mellékletként jelen szabályzat részévé teszi, így rögzítheti, hogy jelen szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB elnöke által kiadott vonatkozó ajánlásnak.*

9.1. Alkalmazott jogszabályok

A Követeléskezelési Szabályzat tartalmában az alábbi, az összeállítása során figyelembe vett jogszabályokban és jogi eszközökben foglalt követelményeknek felel meg:

- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról,
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2000. évi C. törvény a számvitelről,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 250/2000. (XII. 24.) Korm. rendelet a hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozások éves beszámoló készítési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról

9.2. Hatályba lépés

Jelen szabályzat 2021. szeptember 6. napján lép hatályba.



.....
Igazgatóság nevében
Igazgatóság elnöke

1. sz. melléklet

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