



Mortgage Solutions^{Zrt.}

**MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**TÁJÉKOZTATÓ
fogyasztónak minősülő ügyfelek részére**

2025. március 01.

Tartalomjegyzék

I. Bevezető rendelkezések	2
1. Alkalmazandó jogforrások, felügyeleti elvárások	3
2. Fogalommeghatározások.....	3
3. A Tájékoztató alkalmazási köre és célja	5
II. Alapelvek	5
1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve	6
2. Szakszerű és gondos magatartás elve.....	6
3. A szükséges információ szolgáltatásának elve	6
4. Fokozatosság elve	6
5. Szabályozottság elve	6
6. Követelés átruházásával kapcsolatos alapelv	7
III. A követeléskezelési eljárás szakaszai, a követeléskezelés során alkalmazható eszközök.....	7
1. A követelések megvásárlása, engedményezés	7
2. Értesítés a követelés engedményezéséről	7
3. A követelések érvényesítésének jogi eszközök igénybevételét megelőző szakasza.....	8
4. A követelések jogi eszközökkel történő érvényesítésének szakasza	8
4.1. Fizetési meghagyás vagy záradék kiállítása.....	8
4.2. Peres eljárás	8

4.3. Végrehajtási eljárás.....	8
5. Elhunyt kötelezettekkel szemben fennálló követelések	9
IV. Tájékoztatás és együttműködés.....	9
1. A tájékoztatással kapcsolatos általános elvárások	9
2. Írásbeli tájékoztatás	10
2.1. A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás.....	10
2.2. Rendszeres tájékoztatás	11
2.3. Tartozás rendezését követő tájékoztatás	12
2.4. A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás	12
2.5. Adós kérésére történő tájékoztatás	13
2.6. Tájékoztatás megbízott követeléskezelő foglalkoztatásáról.....	13
V. Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás.....	13
1. Az Adóssal történő kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok.....	13
2. Titokvédelem.....	13
3. Meghatalmazott útján történő eljárás	14
4. Kapcsolatfelvétel helye, ideje, gyakorisága és módja.....	14
5. Írásban történő megkeresés.....	14
6. Telefonos megkeresés	15
7. Személyes ügyfélfogadás	15
8. Személyes felkeresés	15
VI. Teljesítési megállapodás	15
1. Az Adós helyzetének, teherviselő képességének felmérése.....	15
2. Teljesítési megállapodás tartalma meghatározásának szempontjai.....	16
3. Tartozásátvállalási megállapodás.....	17
VII. Panaszkezelés.....	17
VIII. Adatkezelés, adatvédelmi tisztviselő.....	17

I. Bevezető rendelkezések

A MORTGAGE SOLUTIONS Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság. (a továbbiakban: „**Társaság**”) a Fővárosi Bíróságon, mint cégbíróságon 01-10-049213 számon bejegyzett, zártkörű részvénytársasági formában működő pénzügyi vállalkozás.

A Társaság a tevékenységeit *a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény* és az irányadó egyéb jogszabályok alapján a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: „**MNB**”) H-EN-I-1011/2016. számon kiadott hatósági engedélyei alapján végzi.

A Társaság hatályos Alapszabályában rögzített főtevékenysége: *6499'25 M.s.n. egyéb pénzügyi közvetítés*”. A Társaság a főtevékenység végzése mellett egyéb tevékenységek végzésére is jogosult.

A Társaság székhelye: 1056 Budapest, Váci utca 38.

A Társaság telephelye: 1117 Budapest, Infopark sétány 3. B. ép. 3. em.

A Társaság adószáma: 25877986-1-41

A jelen tájékoztató (a továbbiakban: „**Tájékoztató**”) tárgyát képező ügyletek részben *a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú MNB*

ajánlásnak (a továbbiakban: „**MNB Ajánlás**”) hatálya alá esnek, amennyiben a **követeléskezelés** tárgyát képező követelés **fogyasztóval kötött szerződésből ered**.

A Társaság célul tűzi ki továbbá, hogy az MNB Ajánlásnak a jelen Tájékoztató tárgyát képező ügyletekkel kapcsolatos követeléskezelés során is a lehetséges mértékben eleget tegyen, ezért a jelen Tájékoztató rendelkezéseit a lehetséges mértékben az MNB Ajánlás vonatkozó rendelkezéseivel összhangban fogalmazta meg.

1. Alkalmazandó jogforrások, felügyeleti elvárások

- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (**MNB tv.**)
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról (**Tpvt.**)
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (**Fttv.**)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény az hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (**Hpt.**)
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (**Grt.**)
- 2007. évi CXXXVIII. törvény a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (**Bszt.**)
- 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról (**Kbftv.**)
- 2007. évi XCII. törvény a Fogyatékosokkal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről (**Egyezmény**)
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (a továbbiakban: **Fot.**)
- 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 szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete (**GDPR**, vagy általános adatvédelmi rendelet)
- 22/2016. (VI.29.) NGM rendelet a hitelintézetekben a fogyatékos személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférését előíró szabályokról
- A pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 10/2016. (X.24.) MNB ajánlás
- A fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) MNB ajánlás
- A fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról szóló 4/2017. (III.13.) MNB ajánlás és annak 1. számú melléklete
- A Társaság Általános Adatkezelési Tájékoztatója
- A Társaság Panaszkezelési Tájékoztatója

2. Fogalommeghatározások

Adós vagy Kötelezett: az a természetes személy, jogi személy vagy nem jogi személyiséggel rendelkező szervezet, akinek a Társaság, mint követeléskezelő által engedélyezés vagy megbízás alapján kezelt és érvényesített követelés tekintetében tartozása, azaz fizetési vagy egyéb kötelezettsége áll fenn.

Biztosítéki kötelezett: a Zálogkötelezett, a Kezes, és a Fiduciárius biztosítékot nyújtók.

Biztosíték: Dologi biztosíték, Személyi biztosíték és Fiduciárius biztosíték, vagy ezek bármelyike.

Dologi biztosíték vagy zálogjog: a Társaság javára a követelés biztosítékául fennálló jelzálogjog ingó vagy ingatlan vagyontárgyon, jogon, követelésen vagy egyéb vagyonelemen, illetve vagyontárgyösszességen, ideértve az óvadékot is.

Zálogkötelezett: a Dologi biztosíték kötelezettje. Amennyiben a Dologi biztosíték kötelezettje egyúttal kezes is, a Zálogkötelezett jogállására a kezesre vonatkozó szabályokat is alkalmazni kell.

Személyi biztosíték: a követelést biztosító Kezesség, bankgarancia, más személy garanciavállalása.

Fiduciárius biztosíték: tulajdonjog-, jog-, illetve követelés-átruházás, valamint ezekre vonatkozó vételi jog, amennyiben az a követelés biztosítását szolgálja.

Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Kezesség: kezességi szerződéssel a kezes készfizető kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben, hogyha az egyenes Adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni (a kezest sortartási kifogás nem illeti meg).

Fogyasztói kezesség: olyan kezesség, ahol a kezes fogyasztó.

INDECS: a Társaságnál alkalmazott követelésnyilvántartó informatikai rendszer.

Követelés: Fogyasztóval, pénzügyi szolgáltatásra vonatkozóan kötött szerződésből vagy más jogviszonyból eredő, a Társaság által megvásárolt vagy megbízás alapján kezelt és a Társaság követeléskezelése tárgyát képező pénz- vagy egyéb dologi követelés.

Követeléskezelés: a Társaság által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység, ideértve az Adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is.

Követelésvásárlás: követelések üzletszerű megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép.

Kedvezmény: minden olyan, a Társaság által engedélyezett, a követeléshez kapcsolódó fedezet kiengedésére, cseréjére vonatkozó kedvezmény, illetve olyan fizetési kedvezmény – különösen tartozás mérséklése, elengedése, részletfizetés, fizetési halasztás, kamatmérték csökkentése –, amelynek célja az, hogy a fizetésre kötelezett a követelést a teherviselő képességének megfelelően ki tudja egyenlíteni.

MNB Ajánlás: a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II. 13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységéről. Az MNB ajánlás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre és személyekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.

Társaság vagy Követeléskezelő: a Társaság, valamint annak megbízott közvetítője, ügynöke.

Teljesítési megállapodás: minden olyan, a Társaság által az Adósnak felkínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követelés elengedése) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés Adós általi rendezése.

Vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

3. A Tájékoztató alkalmazási köre és célja

A Tájékoztató alkalmazási köre kiterjed a Fogyasztókkal szemben nyilvántartott követelések érvényesítése során végzett minden tevékenységre.

A Társaság jelen tájékoztatóban foglaltak szerint jár el az együttműködő Kötelezettekkel szemben érvényesítendő követelések kezelése során.

A Társaság a követeléskezelés során mindenkor a hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályok és hatósági rendelkezések alapján, az MNB Ajánlásban foglaltak figyelembevételével végzi tevékenységét.

II. Alapelvek

A Társaság a követeléskezelés alapelveit a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek és az MNB Ajánlásnak megfelelően határozza meg.

A követeléskezelési tevékenység során a Társaság jellemzően olyan élethelyzetben kerül kapcsolatba az Adóssal, amikor az Adós fizetési képességének meggyengülése következtében szerződéses kötelezettségeit már 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. A fentiek érvényesülése érdekében a Társaság elfogadja és tevékenysége során alkalmazza az MNB Ajánlás által megfogalmazott azon általános elveket, amelyek mércéül szolgálnak a tevékenység folytatása során.

1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az Adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat. A Társaság az Adós méltányolható kéréseit figyelembe veszi a kapcsolattartás formájára vonatkozóan, amely kérést rögzíti a követeléskezelési nyilvántartásban visszakereshető módon.

2. Szakszerű és gondos magatartás elve

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság és a nevében eljáró személyek az Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

A Társaság az Adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézőket – legalább évente egy alkalommal – megfelelő képzésben részesíti.

3. A szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság 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 (a továbbiakban: „KHR”) vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

4. Fokozatosság elve

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az Adós együttműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az Adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a lehetőség szerinti megelőzését. Amennyiben az Adós a követeléskezelővel együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana. A fokozatosság elvének korlátja, ha az Adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

5. Szabályozottság elve

A Társaság 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.

A Társaság a belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel van a rögzített alapelvekre, ezáltal is biztosítva azok gyakorlatban való érvényesülését.

6. Követelés átruházásával kapcsolatos alapelv

A Társaság mind egyedi követelések, mind pedig több követelés egyidejű, engedményezés keretében történő megszerzése esetén olyan követelések megvásárlására törekszik, amelyek kapcsán az engedményező a jogszabályokban és az MNB ajánlásban foglalt – különösen az Adós felé fennálló tájékoztatási – követelményeknek eleget tett, és igény esetén biztosítani képes a követelés jog- és összegszerűségét alátámasztó dokumentumokon túlmenően az esetleges panaszkezeléshez szükséges adatok, iratok átadását is. A teljes dokumentáció hiánya esetén a Társaság mindent elkövet annak pótlására.

7. Panaszkezeléssel kapcsolatos alapelv

A Társaság elsődlegesnek tartja, hogy az Adós követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását érdemben kezelje, és ne utasítsa el a panasz kivizsgálását arra való hivatkozással, hogy a panasz az engedményező vagy annak jogelődje(i) tevékenységével áll kapcsolatban. A Társaság törekszik arra, hogy szükség esetén az engedményező bevonásával alakítsa ki a panaszra adandó választ, az engedményező ezzel kapcsolatos együttműködési kötelezettségét a követelés engedményezésére vonatkozó engedményezési okiratban is igyekszik rögzíteni.

III. A követeléskezelési eljárás szakaszai, a követeléskezelés során alkalmazható eszközök

1. A követelések megvásárlása, engedményezés

A Társaság tevékenysége más személyek lejárt követeléseinek engedményezés útján történő megvásárlására és ezen követelések, valamint más személyek tulajdonát képező követelések megbízás alapján való kezelésére, érvényesítésére irányul. A Társaság az engedményezési szerződések megkötése során mindenkor a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján jár el.

Amennyiben a Társaság a Követelést a Kötelezettel vagy a Követelésért bármilyen jogcímen felelősséget vállaló más személlyel szemben a továbbiakban – részben vagy egészben – nem kívánja maga érvényesíteni, lehetősége van a követelés tovább értékesítésére, engedményezésére.

2. Értesítés a követelés engedményezéséről

A Társaság és/vagy a jogelőd engedményező, az engedményezési szerződés rendelkezései szerint írásban értesíti a Kötelezettet a követelés átruházásáról és megküldi részére a teljesítési utasítást. Az értesítést a Társaság – függetlenül attól, hogy az engedményező küldött-e az engedményezésről értesítést – a követelés tulajdonjogának Társaság általi megszerzését követő 30 napon belül megküldi a Kötelezettnek. Az értesítés a jelen Tájékoztató IV.2. pontjában meghatározott adatokat tartalmazza.

Az engedményezésről szóló értesítés kiküldését megelőzően – a sürgős intézkedést igénylő lépések kivételével – a Társaság a követelés behajtása érdekében nem tesz semmilyen intézkedést.

3. A követelések érvényesítésének jogi eszközök igénybevételét megelőző szakasza

A Társaság az engedményezésről történő értesítő kiküldését követően a jelen Tájékoztatóban meghatározottak szerint megkísérli felvenni a Kötelezettel a kapcsolatot a tartozás kötelezetti együttműködésen alapuló rendezése érdekében. Amennyiben a kapcsolatfelvétel sikertelen, illetve más okból a jogi igényérvényesítést megelőző eszközök igénybevétele nem látszik célszerűnek, úgy a Társaság jogi igényérvényesítési eljárás(oka)t indíthat.

Az ingatlanfedezettel biztosított követelések esetén a Társaság különösen igyekszik minden lehetséges módon felvenni a kapcsolatot a Kötelezette(kke)l az ingatlanra vezetett végrehajtás elkerülése érdekében. Mivel a végrehajtás során a fedezeti ingatlan kényszerértékesítésére is sor kerülhet, a Társaság már a követeléskezelés jogi eszközök igénybevételét megelőző szakaszában tájékoztatást ad arról, hogy amennyiben a követelés rendezése önkéntes teljesítés keretében nem történik meg, úgy a fedezeti ingatlan végrehajtás keretében történő kényszerértékesítésére kerülhet sor.

4. A követelések jogi eszközökkel történő érvényesítésének szakasza

4.1. Fizetési meghagyás vagy záradék kiállítása

Amennyiben a 3. pont szerinti eszközökkel a Kötelezett önkéntes teljesítésének előmozdítása nem vezet eredményre, úgy a Társaság **fizetési meghagyás iránti kérelmet** terjeszthet elő az Fmhtv. szabályai alapján, illetve követelését egyéb jogi úton érvényesítheti. Ezt követően a Társaság az eset összes körülményétől függően peres vagy végrehajtási eljárásban érvényesíti igényét. Amennyiben a Követelés kapcsán végrehajtható okirat áll rendelkezésre, úgy a Társaság **záradék kiállítására vonatkozó kérelem** illetékes közjegyzőnél történő előterjesztését vagy – amennyiben a végrehajtási eljárás már folyamatban van – a jogutódlás végrehajtási eljárásban történő bejelentését követően végrehajtási eljárásban érvényesíti igényét.

A követelések jogi eszközökkel történő érvényesítése a Kötelezettek vonatkozásában többletköltséggel jár, amire a Társaság a követelések érvényesítésének jogi eszközök igénybevételét megelőző szakaszában felhívja a Kötelezettek figyelmét és teljesítési megállapodás létrejöttét kezdeményezi.

4.2. Peres eljárás

Amennyiben a Kötelezett a fizetési meghagyással szemben ellentmondással él, a fizetési meghagyásos eljárás perré alakul, és a jogvitát a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság bírálja el.

Úgyszintén polgári peres eljárásban kerül sor a követelés érvényesítésére, ha az Fmhtv. alapján a Követelés fizetési meghagyás útján nem érvényesíthető vagy fizetési meghagyást nem lehet kibocsátani, továbbá, ha a Társaság 3.000.000,- Ft összeget meghaladó követelés esetében fizetési meghagyás helyett a polgári per útján történő igényérvényesítést választja.

4.3. Végrehajtási eljárás

Amennyiben a fizetési meghagyással szemben ellentmondás előterjesztésére nem kerül sor, úgy a fizetési meghagyás jogerőre emelkedik. A jogerős fizetési meghagyás hatálya megegyezik a jogerős ítéletével, így az alapján végrehajtási eljárás megindításának van helye.

Ha polgári peres eljárásban a bíróság a Kötelezettre nézve marasztaló határozatot hozott, úgy a jogerős döntés vonatkozásában szintén végrehajtási eljárás kezdeményezhető.

Úgyszintén végrehajtási eljárásnak van helye, ha büntetőügyben eljáró bíróság jogerős határozatával a Társaság polgári jogi igényét elbírálván a Kötelezettet fizetésre kötelezte.

Amennyiben a Kötelezett jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet és a vele szemben folytatott végrehajtási eljárás eredménytelen, a Társaság a tartozásért mögöttesen felelős személlyel szemben is kezdeményezhet végrehajtási eljárást.

5. Elhunyt kötelezettekkel szemben fennálló követelések

A Társaság az elhunyt kötelezettekkel szemben nyilvántartott követeléseit a Ptk.-nak és a hagyatéki eljárással kapcsolatos egyéb jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően érvényesíti. A Társaság ennek megfelelően követelését a hagyatéki eljárás keretein belül bejelentheti, továbbá az elhunyt kötelezett örökösével szemben érvényesíti. A Társaság az örökösökkel történő kapcsolatfelvétel során különös tapintattal jár el, továbbá teljesítési megállapodásra vonatkozó ajánlattal is elősegítheti az örökös(ök) önkéntes teljesítését.

IV. Tájékoztatás és együttműködés

1. A tájékoztatással kapcsolatos általános elvárások

A Társaság minden információt az Adós rendelkezésére bocsát, amely elősegíti a tartozás rendezését. A Társaság lehetővé teszi, hogy a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat az Adós megismerhesse és mérlegelhesse, annak érdekében, hogy a teljesítésről megalapozott döntést tudjon hozni.

A Társaság az együttműködő adósi magatartás elősegítésére információt ad az Adósnak az aktuális tartozás összegéről, megadja a teljesítési megállapodás lehetőségére, megkötésének feltételeire vonatkozó figyelemfelhívást, továbbá tájékoztatást ad a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság az Adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

A Társaság a követeléskezeléssel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat közérthető magyarázattal látja el.

A Társaság tartózkodik az olyan tájékoztatástól, amely alkalmas arra, hogy az Adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az Adóst megtévesztheti, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy az Adós szempontjából bizonyos hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

A Társaság az Adós kifejezett kérésére a tájékoztatást elektronikus úton is megküldi az Adósnak. A Társaság csak akkor tartja a kapcsolatot kizárólagosan elektronikus úton az

Adóssal, ha az Adós igazolható módon megértette a Társaság ezzel kapcsolatos kockázatokra történő figyelemfelhívását, és ennek ellenére ragaszkodik a kizárólagos elektronikus kapcsolattartáshoz.

A Társaság a költségek csökkentése érdekében az Adósnak küldendő különböző írásbeli tájékoztatásokat lehetőség szerint egy levélben összevontan küldi meg, de erre vonatkozóan kötelezettséget nem vállal.

A Társaság tájékoztatja Adóst a honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségéről. A Társaság a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:

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

2. Írásbeli tájékoztatás

A Társaság – maga vagy megbízottja útján – az Adós részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján:

- a) követelés átruházásáról szóló tájékoztatás;
- b) rendszeres tájékoztatás;
- c) tartozás rendezését követő tájékoztatás;
- d) a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás;
- e) az Adós kérésére történő tájékoztatás.

A Társaság az **a)-d) pontokban** foglalt tájékoztatásokat a Kezesnek abban az esetben küldi meg, ha a követelést vele szemben kívánja érvényesíteni.

A **b)-d) pontokban** foglalt tájékoztatást a Társaság nem alkalmazza, ha a Társaság megbízottként jár el, illetve a követelés érvényesítésére megbízottat alkalmaz és a követelés nem pénzügyi szolgáltatásból ered.

2.1. A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A Ptk. 6:197 §-a szerinti engedményezéssel kapcsolatos értesítésre vonatkozó rendelkezés figyelembevételével a Társaság, amennyiben engedményes, az engedményező által a Társaságnak átadott, a Társaság személyét meghatározó engedményezési okirattal, vagy más hitelt érdemlő módon igazolja az Adós felé az engedményezés megtörténtét, amennyiben az engedményező még nem küldte meg az Adósnak az engedményezésről a Társaság, mint engedményes személyét és az engedményezett követelést megjelölő írásbeli értesítést.

A Társaság, amennyiben valamely követelést engedményez, az engedményes részére a Ptk.-nak megfelelő engedményezési okiratot állít ki.

A Társaság vagy – amennyiben megbízottja jár el, és a megbízási szerződés így rendelkezik – a megbízott a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az Adósnak, kötelezett(ek)nek, amely tartalmazza az alábbiakat:

- a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatás;
- a követelés jogosultjának neve és címe;
- a Társaság (vagy megbízott) elérhetőségei és ügyfélfogadási ideje;
- a tartozás jogcíme, az annak alapjául szolgáló szerződés, jogviszony megjelölése és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontja;
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás pénzneme, valamint összege az alábbi bontásban: ○ tőketartozás; ○ kamattartozás; ○ késedelmi kamat; ○ díjak, költségek;
- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak ténye, futamideje, a havonta fizetendő törlesztőrészletek összege;
- általános tájékoztatás az engedményezéssel átszálló biztosítékokról;
- a késedelmi kamat, valamint a Társaság (vagy megbízott) által felszámítható költségek és díjak mértéke;
- a teljesítés módja, és a teljesítéshez szükséges adatok;
- teljesítési megállapodás megkötésének lehetősége, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módja;
- tájékoztatás arról, hogy ha az Adós a Társaságnál (vagy megbízottnál) eredménytelen méltányossági kérelemmel él, úgy méltányossági kérelmet terjeszthető elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél;
- tájékoztatást arról, hogy az Adós kérésére a Társaság (vagy megbízott) 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról, és a fennálló aktuális tartozásról; • legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összege költség, díj, kamat és tőke bontásban.

2.2. Rendszeres tájékoztatás

A Társaság a mindenkor minimálbér összegét meghaladó követelés esetén **évente legalább egyszer** egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatás küld az Adós részére.

A jelen pont szerinti rendszeres tájékoztató levél legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a követelés jogosultjának neve és címe;
- a Társaság (vagy megbízott) elérhetőségei és ügyfélfogadási ideje;
- a tartozás jogcíme, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölése és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontja;
- a rendszeres tájékoztató levélben meghatározott értéknapon nyilvántartott tartozás pénzneme, valamint összege az alábbi bontásban: ○ tőketartozás, ○ kamattartozás, ○ késedelmi kamat, ○ díjak, költségek
- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak ténye, futamideje, a havonta fizetendő törlesztőrészletek összege;
- tájékoztatás arról, hogy ha az Adós a Társaságnál (vagy megbízottnál) eredménytelen méltányossági kérelemmel él, úgy méltányossági kérelmet terjeszthető elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél;
- legalább az adott időszakban történt befizetések összege és azok elszámolása költség, díj, kamat és tőke bontásban;
- követeléstípusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helye;

- figyelemfelhívás a következőkre:
 - amennyiben az Adós továbbra sem teljesít, úgy a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog;
 - a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módja;
 - jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet;
 - jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az Adósnak további fizetési kötelezettsége áll fenn;
 - kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére;
 - amennyiben az Adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levélben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez;
- arra vonatkozó tájékoztatás, hogy a fogyasztónak minősülő Adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a Társaság a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsát rendelkezésre.

2.3. Tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő **30 napon belül** egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az Adós részére. Amennyiben a követelés jelzálogjoggal volt fedezett, a Társaság ugyanezen határidőn belül a jelzálogtörlesztési engedélyt is igazolható módon megküldi a Zálogkötelezett részére.

A tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás egyben egy követeléstörténeti kimutatás, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban;
- arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a Társaságnak az Adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelése nem áll fenn.

Amennyiben az Adóst maradványösszeg illetné meg, azonban a Társaságnak az Adóssal szemben egyéb jogviszonyból eredő, beszámításra alkalmas követelése is van, a Társaság tájékoztatja az Adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról. A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – ha beszámítással is élt, a beszámításra vonatkozó tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az Adósnak.

2.4. A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az értékesítésből származó bevétel nem fedezte teljes mértékben az Adós kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az Adóst a vételár

megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

2.5. Adós kérésére történő tájékoztatás

A Társaság 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.

A Társaság az Adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés, dokumentumok másolatát (ideértve – az adott követelés függvényében – a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák Adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedélyezésről szóló értesítést, a korábban megküldött rendszeres tájékoztatás másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az Adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

A Társaság, amennyiben megbízottként jár el, ezen pont szerinti tájékoztatást lehetőségeihez mérten, a rendelkezésre álló dokumentumok és információk alapján, szükség esetén a megbízó bevonásával nyújtja az Adós számára. A Társaság megbízási szerződés megbízottként történő kötése esetén szorgalmazza, hogy a szerződés szabályozza a felek erre irányuló együttműködési kötelezettségét.

2.6. Tájékoztatás megbízott követeléskezelő foglalkoztatásáról

A Társaság megbízottja a megbízás alapján történő követeléskezelés esetén az Adósnak erről – a megbízó, a megbízott és a követelés megjelölésével – tájékoztatást nyújt levélben, személyesen a meghatalmazás bemutatásával vagy egyéb igazolható módon.

A megbízási jogviszony megszűnése esetén a megbízott haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül igazolható módon, írásban értesíti az Adóst arról, hogy a korábban megbízott követeléskezelő mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán. A megbízás megszűnésének időpontjáról új követeléskezelő megbízása esetén az új megbízás megkezdésére vonatkozó tájékoztató levélben is értesíthető az Adós.

V. Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás

1. Az Adóssal történő kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok

A Társaság gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt – az Adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban létező utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

2. Titokvédelem

A Társaság – 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 Társaság **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 történik a kapcsolatfelvétel és a kapcsolattartás. A Társaság a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, csak az erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

3. Meghatalmazott útján történő eljárás

A Társaság a honlapján közzéteszi azon **meghatalmazás formanyomtatványát**, amelynek értelemszerű és hiánytalan kitöltése és átadása esetén a **meghatalmazott eljárását** elfogadja. A Társaság a jogszabályi feltételeknek megfelelő, legalább a Kötelezett három azonosító adatát tartalmazó, valamint a Kötelezettek a bank- és üzleti titok alóli felmentését tartalmazó, a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott meghatalmazását is elfogadja.

Amennyiben a meghatalmazott nem természetes személy, vagy nem minősül *az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény* szerinti jogi képviselőnek, úgy a Társaság a megkeresésre adott válaszát közvetlenül a Kötelezett részére küldi meg. Amennyiben a Társaság rendelkezésére álló információk alapján valószínűsíthető, hogy a meghatalmazott természetes személy tevékenységét üzletszerűen (több pénzügyi szolgáltatásból eredő jogviszony több kötelezettje képviseletében eljárva) végzi, úgy a Társaság a megkeresésre adott válaszát közvetlenül a Kötelezett részére küldi meg.

4. Kapcsolatfelvétel helye, ideje, gyakorisága és módja

A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az Adósban. A Társaság telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkanapokon 8 és 20 óra között kezdeményez, ettől a Társaság kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére tér el. Az Adós kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az Adós olyan elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a Társaság elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az Adóssal.

5. Írásban történő megkeresés

Levélben történő kapcsolatfelvétel során, bármely ügykezelési szakasz alatt, ha az Adós címéről „Címzett ismeretlen”, vagy „Címzett elköltözött”, vagy „Elköltözött, utánküldést nem kért” stb. jelzéssel érkezik vissza a küldemény a Társasághoz és nincs az adatbázisban az Adósnak másik kézbesítési címe, a Társaság intézkedik az adott címzett lakcímkérésére iránt. Amennyiben a címkeresés sikeres volt, a Társaság ismételtén kiküldi a korábban sikertelenül postázott küldeményt. Bármely ügyintézési szakasz alatt, ha az Adós címéről „Meghalt” jelzéssel érkezik vissza a postai küldemény, úgy a Társaság intézkedik a hagyatéki hitelezői igény bejelentéséről és/vagy az örökösök felszólításáról.

A Társaság a követelésérvényesítési, -kezelési eljárás során formalevelek alkalmazására törekszik.

6. Telefonos megkeresés

A Társaság a követelések érvényesítése során törekszik a közvetlen ügyfélkapcsolat kialakítására, ennek érdekében a tudakozótól telefonos elérhetőséget kér(het), amennyiben az Adós telefonos elérhetősége nem áll a rendelkezésére. A Társaság telefonon is egyeztethet az Adóssal. A kapcsolat létesítése során a Társaság legalább két személyes adat alapján beazonosítja az Adóst annak érdekében, hogy illetéktelen harmadik személy ne juthasson banktitoknak vagy személyes adatnak minősülő információhoz. A Társaság az Adóssal folytatott telefonbeszélgetést a Hpt. 288. § (2) bekezdésének megfelelően rögzíti, erről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatja az Adóst.

7. Személyes ügyfélfogadás

A Társaság vagy Követeléskezelő a székhelyén – lehetőség szerint előzetes időpontegyeztetést követően – személyes ügyfélszolgálatot biztosít azon Adósok részére, akik személyes egyeztetést kezdeményeznek. A személyes egyeztetés során a Társaság részéről két erre kijelölt személy folytathat egyeztetést az Adóssal. Az Adóssal való négy szemközti tárgyalás a prudens működés követelményének biztosítása érdekében nem lehetséges.

8. Személyes felkeresés

A Társaság (vagy megbízottja) személyesen is felkeresheti az Adósokat. A személyes felkeresés során a Társaság munkatársa(i) ellenőrzi(k) a követelés fedezetét, felméri(k) az Adós vagyoni-, jövedelmi viszonyait, meggyőződik/meggyőződnek valamennyi, a követelés térvülése szempontjából releváns körülményről. A személyes felkeresés alkalmával eljáró ügyintéző bemutatja a Kötelezett részére a képviseleti jogosultságát alátámasztó dokumentumot.

Az Adósokkal folytatott tárgyalásról és a személyes látogatásról az ügyintéző jegyzőkönyvet készít, amelyet az Adósnak is aláírásával kell ellátnia. A jegyzőkönyv legalább a következő adatokat tartalmazza:

- dátum, pontos idő, hely;
- a meglátogatott Adós neve;
- a jelenlevők neve;
- a körülmények leírása;
- a szerzett információk;
- a tárgyalás összefoglalása;
- az Adós azonosítási adatlapja, adatvédelmi nyilatkozata.

VI. Teljesítési megállapodás

1. Az Adós helyzetének, teherviselő képességének felmérése

A Társaság teljesítési megállapodás megkötése céljából az Adós együttműködése esetén, annak egyetértésével végzi el az Adós pénzügyi helyzetének felmérését. Ennek célja, hogy az Adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljárásen kívüli megtérülése. A pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az Adós érdekeinek előmozdítása céljából, az Adós hozzájárulásával valósulhat meg. A Társaság a – már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az Adós által önként megadott adatokat elemzi, és a Társaság a teherviselő képesség felmérését megelőzően

felhívja az Adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú. A Társaság az Adós információ-szolgáltatásának elmaradása miatt az Adósra hátrányos következmények kilátásba helyezésével az Adósra nyomást nem gyakorolhat.

A Társaság az Adós jövedelmi és vagyoni helyzetének, illetve a nem teljesítés okának felméréséhez, valamint a Kedvezmény formája, mértéke megállapításához szükséges releváns információkat és dokumentumokat kér, illetve szerez be, majd azokat megvizsgálja.

A Társaság Kedvezményt az Adós összes körülményeit vizsgálva – a saját belső szabályzatában rögzített döntéshozatali rend alapján – biztosíthat.

2. Teljesítési megállapodás tartalma meghatározásának szempontjai

Amennyiben a Kötelezett akként nyilatkozik, hogy a követelést nem tudja egy összegben rendezni, a Társaság az együttműködő Kötelezett részére, az önkéntes teljesítés lehetőségének biztosítása és a jogi, igényérvényesítési eljárás elkerülése érdekében, **egyedi teljesítési megállapodásra vonatkozó ajánlatot** dolgozhat ki és közölhet a Kötelezettel.

Amennyiben a Kötelezett fizetési könnyítési kérelmében meghatározott időközönként teljesítendő részlet fizetésére tesz összegszerű ajánlatot, úgy a Társaság tájékoztatja a Kötelezettet arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás Kötelezett ajánlatában rögzítettek szerinti megkötését, és ha igen, akkor milyen egyéb feltételekkel.

A Kötelezett ajánlatának elutasítása esetén a Társaság visszajelzésében röviden megindokolja döntését.

A Társaság – a fokozatosság jelen Tájékoztatóban rögzített elvből is következően – az együttműködő Kötelezett jövedelmi és vagyoni helyzetét figyelembe véve törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak a Kötelezett számára.

Ingatlanfedezettel biztosított követelés esetén a Társaság mérlegeli az együttműködő Kötelezett személyes körülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és különösen törekszik arra, hogy a Kötelezett lakóingatlanaként szolgáló ingatlan kényszerértékesítésére irányuló végrehajtási eljárást csak akkor alkalmazza, ha teljesítési megállapodás megkötésével a tartozás ésszerű időn belül nem rendezhető, vagy a megkötött teljesítési megállapodást a Kötelezett nem teljesíti.

A Kötelezett a követeléskezelés során bármikor fizetési könnyítési kérelmet terjeszthet elő. A kérelem elbírálása során a Társaság törekszik annak vizsgálatára, hogy miként változott a Kötelezett vagyoni, jövedelmi helyzete. Amennyiben az ezen vizsgálat elvégzéséhez szükséges adatokat és információkat a Kötelezett felhívás ellenére nem vagy hiányosan szolgáltatja, illetve a valóságnak nem megfelelő adatokat szolgáltat, úgy a Társaság a rendelkezésre álló adatok és információk alapján hozza meg döntését.

A Társaság a Kötelezett által előterjesztett ajánlat közlésétől számított 21 napon belül igazolt módon írásban tájékoztatja a Kötelezettet az ajánlat elfogadásával kapcsolatos döntéséről, esetlegesen a Kötelezett ajánlatától eltérő ajánlatról. Amennyiben a Társaság teljesítési megállapodásra irányuló vagy a Kötelezett ajánlatától eltérő tartalmú ajánlatot közöl, úgy abban megjelöli azt a határidőt, ameddig a Kötelezett az ajánlat elfogadásáról vagy elutasításáról nyilatkozhat (ez az ún. ajánlati kötöttség ideje). Ha a Kötelezett nyilatkozatot ezen határidőben nem tesz, a Társaság úgy tekinti, hogy az ajánlatot nem fogadja el.

A Társaság és a Kötelezett között létrejövő teljesítési megállapodások minden esetben tartalmazzák, hogy ha a Kötelezett a megállapodásból eredő bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, abban az esetben a megállapodásban biztosított kedvezmény hatályát veszti, és a fennálló teljes követelés egy összegben esedékessé válik.

3. Tartozásátvállalási megállapodás

Tartozásátvállalási megállapodás megkötésével a tartozásátvállaló a Kötelezett helyébe lép és köteles megfizetni a Kötelezett tartozását a Társaság felé. Ezen megállapodás érvényességéhez a Társaság hozzájárulása szükséges. Ennek hiányában a megállapodás teljesítésátvállalásnak vagy – ha a teljesítésátvállalásról a Társaságot értesítik – tartozáselvállalásnak minősül.

Amennyiben a Társaság hozzájárul a tartozásátvállaláshoz, úgy a Kötelezett helyébe a tartozásátvállaló lép.

VII. Panaszkezelés

A Társaság a követeléskezelés minden szakaszában lehetőséget biztosít a Kötelezettek részére, hogy a Társaság tevékenységével, magatartásával, mulasztásával kapcsolatos észrevételeiket, esetleges kifogásaikat – panasz formájában – a Társasággal közöljék. A panaszok kezelésével kapcsolatos eljárásra a hatályos jogszabályok, valamint a Társaság *panaszkezelésről szóló szabályzatában* foglaltak az irányadóak.

A Társaság aktuális *panaszkezelésről szóló szabályzatának* kivonata – Panaszkezelési Tájékoztató formájában – folyamatosan elérhető a Társaság honlapján, illetve az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségében, továbbá a Kötelezett erre irányuló kérése esetén a Társaság tájékoztatást ad a *panaszkezelésről szóló szabályzat* tartalmáról.

VIII. Adatkezelés, adatvédelmi tisztviselő

A Társaság adatkezeléssel kapcsolatos eljárásáról, a természetes személy Kötelezetteket megillető adatvédelmi jogokról és a Társaság Adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségéről részletes információ a Társaság honlapján található Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a vonatkozó Speciális Adatkezelési Tájékoztatókban található.