

CENTRAL FINANCE
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

KÖVETELÉSKEZELÉSI ÜZLETSZABÁLYZAT

Kibocsátó: A Central Finance Zrt. Igazgatósága
Hatályos: 2021. május 01. napjától
Lezárva: 2021. április 30. napján

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	3
1.1. A Szabályzat alanyi hatálya	3
1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya	3
1.3. A Szabályzattal kapcsolatban lévő jogszabályi környezet.....	3
1.4. A Szabályzattal kapcsolatban álló társasági iratok	3
2. A KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI ÉS FOGALMAI	3
3. A MEGVÁSÁROLT KÖVETELÉSEK ÉRVÉNYESÍTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK FOLYAMATA	6
3.1. Követelések részletes nyilvántartásba vétele, kötelezettek értesítése.....	6
3.2. Telefonos, személyes kapcsolatfelvétel a kötelezettekkel.....	6
3.3. Megállapodás a kötelezettel a teljes követelés egyösszegű kifizetéséről.....	7
3.4. Átszerződés, egyezségkötés.....	7
4. KÖVETELÉSKEZELÉSI MEGÁLLAPODÁSOK FAJTÁI	8
4.1. Követelés részleges elengedésével, egyösszegben történő fizetés.....	8
4.2. Követelés teljes összegének részletekben történő megfizetése; vagy követelés részleges elengedésével, részletekben történő fizetés	9
4.3. Egyedi részleges követelés-elengedéssel, egyösszegű fizetés mellett a fedezetül szolgáló ingatlanok közös értékesítésével	9
5. KÖVETELÉSEK ÉRVÉNYESÍTÉSE A KÖTELEZETT NEMTELJESÍTÉSE ESETÉN	10
6. KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMAT LEZÁRÁSA	10
7. A KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMATBA ÉPÍTETT ELLENŐRZÉSEK	11
7.1. Listás lekérdezésen alapuló ellenőrzés.....	11
7.2. Vezetői ellenőrzés.....	11

1. BEVEZETÉS

1.1. A Szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Central Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: Társaság), így annak minden részvényesére, tisztségviselőjére, főállású munkavállalójára, illetve minden kiszervezett tevékenységet végző, de a Társaság érdekkörében eljáró személyre.

1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

A Central Finance Zrt. Követeléskezelési szabályzata a Társaság követeléskezelési üzletága tevékenységének keretein belül vásárolt követelések kezelésére vonatkozik (ezek a Társaság által nyilvántartott követelések).

Jelen szabályzat célja, hogy a Társaság követelésvásárlással és a megvásárolt követelések kezelésével kapcsolatos döntési metodikájának meghatározásával, illetőleg a követelések folyamatos monitoringjának kialakításával, értékelési elveinek lefektetésével biztosítsa a tevékenységgel együtt járó kockázatok prudens kezelését. A szabályzat célja továbbá, hogy definiálja azokat a tényezőket, amelyek mentén a kockázatok kezelése előre meghatározott rendben, egyértelmű döntési jogkörök és felelősségi viszonyok mellett, világos és objektív módon megtörténhet.

Tartalmazza továbbá a Társaság Alapszabályában és a Szervezeti és Működési Szabályzatban nem szereplő vagy nem részletezett működési kereteit, a Társaság által megvásárolt követelések kezelésének legfőbb szabályait.

1.3. A Szabályzattal kapcsolatban lévő jogszabályi környezet

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályokat kell figyelembe venni:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.),
- a hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozások éves beszámoló készítési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól szóló 250/2000. (XII. 24.) Korm. rendelet,
- a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.)
- az 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (a továbbiakban: Vht.)

1.4. A Szabályzattal kapcsolatban álló társasági iratok

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő dokumentumokat kell figyelembe venni:

- a Társaság Alapszabálya
- a Társaság Szervezeti és Működési Szabályzata
- az Igazgatóság ügyrendje
- a Társaság Követelésvásárlási üzletszabályzata

2. A KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI ÉS FOGALMAI

A Társaság követeléskezelést saját tulajdonában álló (megvásárolt) követelések esetében végez.

A követeléskezelés két alapvető folyamatra oszlik:

- a követelések megvásárlása
- a követelések érvényesítése

2.1. Követeléskezelési alapfogalmak

Adós: fizetési késedelemmel rendelkező, fogyasztónak minősülő adós, adóstárs, magánszemély kezés és zálogkötelezett, továbbá azon személy, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott követelés megfizetéséért kötelezhető.

Engedményes: Az engedményezési szerződés azon szereplője, akire az engedményező fél a követelést átruházza.

Engedményező: a Társasággal lejárt követelések engedményezésére engedményezési szerződést kötött jogi személy.

Engedményezési szerződés: Az engedményezés olyan szerződés, amelyben az eredeti jogosult (engedményező) követelését harmadik személyre (engedményes) ruházza át.

Fizetési késedelem: az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződésből származó teljesítési határidő, illetve az adós és a Társaság között létrejött, a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás szerinti fizetési határidő eredménytelen eltelte.

Igazolható módon történő levéltovábbítás: a postai továbbítás bizonyítható és visszakereshető dokumentációja (amennyiben igazolható, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, és megállapítható a küldemény elküldésének ténye és időpontja).

Jogi eljárás: A közjegyzői, illetve bírósági eljárásban születő végrehajtható okirat birtokában a Társaság követelését bírósági végrehajtás útján érvényesíti.

Kapcsolatlétesítés: az adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője azonosítani tudja magát.

Követeléskezelés, követeléskezelési tevékenység: a Társaság által engedményezés útján megszerzett, vagy megbízás alapján számára átadott pénzügyi vagy más szolgáltatásból származó lejárt követelések érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények, jogszabályok által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

Megbízott ügykezelő: A Társaság által – a Társaság jogi képviselétével és/vagy követelés állományának kezelésével megbízott jogi személy.

Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés: olyan követelés, mely a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerint pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből ered.

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

Ügyintéző: a Társaság alkalmazásában álló munkavállalók, a Társaság nevében megbízás vagy más jogviszony alapján az adósokkal szemben fennálló követeléseket kezelő természetes vagy jogi személyek, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező más Társaságok.

2.2. A követeléskezelés alapelvei és normái

A Társaság üzletmenete során már lejárt, problémássá vált pénzügyi, illetve egyéb szolgáltatói követeléseket vásárol meg, majd azokat érvényesíti. Mivel a követelések adósai az engedményezőnél már rossz adósnak minősültek, így Társaságunk a kötelezettekkel kapcsolatosan új adósminősítést nem végez, adósait (ügyfeleit) külön vizsgálat és értékelés nélkül rossz adósnak minősíti.

KÖVETELÉSKEZELÉSI ÜZLETSZABÁLYZAT

A tevékenység során törekedni kell arra, hogy a Társaság intézkedései ne okozzanak aránytalan sérelmet az ügyfeleknek, azonban az eljárás módja ne tegye lehetővé azt, hogy bármely ügyfél a jogos fizetési kötelezettségét elmulasztassa, vagy ok nélkül késleltethesse.

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 a követelés eredeti jogosultjától kapott és a kötelezettel történt kapcsolatfelvételek során szerzett információk alapján javaslatot tesz a fennálló követelés kiegyenlítési módjaira, és megegyezés esetén mindig írásos megállapodást köt a kötelezettel.

A Társaság a követeléskezelés menetének szabályait a Magyar Nemzeti Bank elnökének 2/2019. (II.13.) számú ajánlásában rögzített elvek figyelembevételével úgy alakítja ki, hogy az abban foglaltak megfeleljenek, így különösen a

- jóhiszeműség;
- tisztességesség;
- szakmai gondosság elveinek.

Ennek során a **jóhiszeműség** azt jelenti, hogy bármely Kötelezett tekintetében mindaddig feltételezzük, hogy fizetési hajlandósága fennáll (együttműködő Kötelezett), csak fizetési képessége csökkent/szűnt meg, míg ennek ellenkezőjére vonatkozóan megalapozott információ nem áll rendelkezésre. Ebből következően az együttműködő Kötelezettek számára a követeléskezelési eszközök alkalmazására csak a Kötelezett számára kevésbé terhes módszerektől kezdve, fokozatosan kerülhet sor, kivéve, ha ennek betartása a megtérülést más okból veszélyeztetné.

A **tisztességesség** követelményének megfelelően a Társaság a fedezetek érvényesítését megelőzően mindenképpen megkísérli a Kötelezett élethelyzetének és ugyanakkor a Társaság méltányolható üzleti céljainak is megfelelő egyezség létrehozását. Ennek során a Társaság figyelembe veszi a Kötelezett tényleges teljesítőképességét és tartózkodik attól, hogy kizárólag a fedezet terhére biztosítsa a megtérülést akkor is, ha egyébként az egyezség keretében e nélkül, belátható időn belül az más eszközökkel is elérhető.

A **szakmai gondosság** keretén belül a Társaság törekszik arra, hogy mindenkor a lehető legszélesebb tájékoztatást adja a fennálló követelések teljesítésének módjairól, azok várható költségeiről és segítsen a Kötelezetteknek abban, hogy a számukra legkedvezőbb megoldást felismerhessék, ez azonban nem jelenti azt, hogy a Kötelezettek döntéseikért a Társaság felelősséggel tartozna.

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges

A Társaság a követeléskezelés során, illetve az esetleges jogi eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az Adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit, amennyiben arról az Adós tájékoztatást ad a Társaság részére. Ennek során a Társaság az Adós együttműködésével, illetve hozzájárulása esetén felméri az Adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, az azt befolyásoló körülményeket, az önkéntes teljesítés lehetőségét még a jogi eszközök alkalmazására vonatkozó döntés meghozatala előtt.

A Társaság a követeléskezelés során az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az Adós együttműködőképességét, – az Adós hozzájárulása és együttműködése esetén – az Adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az Adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését.

Amennyiben az Adós a Társasággal 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

KÖVETELÉSKEZELÉSI ÜZLETSZABÁLYZAT

rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. Ebben az esetben a Társaság erre tekintettel hozza meg döntését az Adóssal szemben megindítható jogi eljárásokra vonatkozóan.

Engedményezett követelések esetében amennyiben a követeléskezelési folyamat eredménytelen, azaz a Társaság nem tud megállapodást kötni az Adóssal a tartozás rendezésére, az Adós sorozatosan nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat vagy a Társaság az Adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Társaság - üzleti döntés alapján - jogi eljárásban érvényesítheti az Adóssal szemben fennálló követelését.

A Társaság – figyelembe véve az Adós együttműködésének mértékét is – elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást kezdeményez, avagy jogi eljárás megindítására tesz javaslatot a Megbízónak a megbízási szerződés ilyen tárgyú rendelkezése esetén.

A Társaság a követelés eredeti jogosultjától kapott és a kötelezettel történt kapcsolatfelvételek során szerzett információk alapján javaslatot tesz a fennálló követelés kiegyenlítési módjaira, és megegyezés esetén mindig írásos megállapodást köt a kötelezettel.

3. A MEGVÁSÁROLT KÖVETELÉSEK ÉRVÉNYESÍTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK FOLYAMATA

3.1. Követelések részletes nyilvántartásba vétele, kötelezettek értesítése

A Társaság a megvásárolt követelés/követeléscsomagokban lévő – a követelés/követeléscsomag eladója által rendelkezésre bocsátott– egyes követelések adatait az általa használt követelésnyilvántartó rendszerben rögzíti, mely minden egyes – a megvásárolt követelés dokumentációjában - rendelkezésre álló részletét tartalmazza, figyelemmel arra is, hogy az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete 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) alapján a követelések eredeti jogosultjaival kötött szerződésben szereplő személyes adatok, illetve a követelés alapjául szolgáló, a kötelezett kérelmére indult eljárásban megadott személyes adatok vonatkozásában a kötelezett adatkezeléshez való hozzájárulását megadottnak kell tekinteni. Az adatbázisban minden egyes követelés egyedi azonosítót kap, amely alapján az eredeti jogosulttól kapott dokumentációk rendezésre kerülnek.

A követelések nyilvántartásba vételét követően, de legkésőbb a vásárlást követő 30. napig valamennyi kötelezett részére Társaságunk levelet küld, amelyben közli:

- a követelésvásárlás tényét,
- az értesítés kézhezvételétől a szerződésszerű teljesítés módját, megadva a Társaság saját bankszámlaszámát,
- felszólítást a követelés kiegyenlítésére,
- a Társaság vagy a követelés kezelésével megbízott képviselő (pl. ügyvédi iroda) elérhetőségeit a tartozás rendezésének mikéntjére vonatkozó egyeztetések kezdeményezéséhez (telefon, e-mail, telefax, személyes ügyfélszolgálat).

A levelek elkészítéséről, postázásáról, a postázás tényének rögzítéséről és a visszaérkezett tértivevények kezeléséről a Back Office terület gondoskodik.

A követelések lejáratú besorolásánál kezdő dátumként Társaságunk a követelések Társaságunk tulajdonába kerülésének napját tekinti.

3.2. Telefonos, személyes kapcsolatfelvétel a kötelezettekkel

Társaságunk jelen szabályzat készítésének időpontjában saját tevékenységként követeléskezelést nem végez. A Társaság az általa megvásárolt követelések kezelését kiszervezett formában, megbízott(ak)on keresztül végzi.

3.3. Megállapodás a kötelezettel a teljes követelés egyösszegű kifizetéséről

Amennyiben az adós által kezdeményezett vagy a követeléskezeléssel megbízott szakértőn keresztül létrejött kapcsolatfelvételek során a kötelezettel sikerül a kötelezettség egyösszegű kifizetésében megállapodni, akkor ennek tényét az információs adatbázisban rögzíteni szükséges.

A követelés kifizetését (a Társaság bankszámláján történt jóváírás) követő 5 (öt) munkanapon belül egy nyilatkozat kerül kiadásra, amelyben a Társaság rögzíti, hogy a kötelezettel szemben az adott ügylet vonatkozásában semmiféle további igényvel nem él. Az adott követelést érintő, folyamatban lévő végrehajtási eljárás esetén a nyilatkozat csak az illetékes végrehajtót megillető díjak maradéktalan megfizetésére vonatkozó igazolás Társaságunk általi kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon belül kerül kiadásra. A nyilatkozatnak tartalmaznia kell továbbá a kiegyenlített követelés összegét, a kiegyenlítés dátumát.

3.4. Átszerződés, egyezségkötés

Követelések vásárlása során Társaságunknak lehetősége van arra, hogy az eredeti, kamattal és díjakkal növelt követelések egy részének kiegyenlítésétől eltekintsen.

3.4.1. A követeléselengedés alapelvei

A Társaság által megvásárolt követelések adósai, kötelezettjei részére engedélyezett bármely mértékű követelés elengedésre az alábbi alapelvek érvényesülése esetén kerülhet sor:

- Azonos helyzetben lévő adósok, kötelezettek egyenlő követelés elengedési mértékben részesülhetnek.
- Azonos helyzetben lévő adósok, kötelezettek csak egyenlő elbánásban részesíthetők.
- A követeléselengedés adójogi következményei tekintetében az 1995. évi CXVII. törvény a személyi jövedelemadóról 1. számú mellékletének 7.21. pontjában foglaltakat tekintjük mérvadónak. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény szerinti pénzkölcsön nyújtásából, pénzügyi lízingszerződésből származó követelés elengedése (akkor is, ha az elengedés egyezség keretében történik) feltéve, hogy a követelés elengedésére
 - a) belső szabályzatban foglaltak alapján, az azonos helyzetben lévőket egyenlő elbánásban részesítő elv betartásával, független felek között,
 - b) a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás keretében megkötött egyezség alapján vagy
 - c) a Magyar Nemzeti Banknak a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló ajánlása alapján, az adós fizetőképességének helyreállítása érdekében kerül sor

3.4.2. Követelés részleges elengedésének definíciója

Társaságunk a kötelezettekkel szembeni követelések részleges elengedésének viszonyítási alapjául a mindenkori tőkekövetelést tekinti (alapösszeg). A követelés részleges elengedéséről akkor beszélünk, ha az eredeti tőkekövetelésnél (alapösszeg) kisebb összeg egyösszegben történő megfizetésére kerül sor, illetve ha az eredeti tőkeösszegnél kisebb értéken kerül sor részletfizetési megállapodás kötésére.

A részleges követelés-elengedést minden esetben szerződésben kell rögzíteni, függetlenül attól, hogy kapcsolódik-e hozzá részletfizetési megállapodás vagy sem.

A megvásárolt követelések kötelezettjeivel történt kapcsolatfelvételek során feltárt információk birtokában van lehetőség arra, hogy Társaságunk egyedileg, ügyletenként döntsön arról, hogy az eredeti követelés egy részének elengedéséről köt-e megállapodást.

KÖVETELÉSKEZELÉSI ÜZLETSZABÁLYZAT

A megállapodás létrejöhet:

- a) egyedi részleges követelés-elengedéssel, egyösszegű fizetés mellett,
- b) egyedi részleges követelés-elengedéssel, részletfizetési megállapodással
- c) egyedi részleges követelés-elengedéssel, egyösszegű fizetés mellett a fedezetül szolgáló ingatlanok közös értékesítésével

Minden fenti esetben vizsgálni kell a felmerülő kockázatokat.

3.4.3. Az átszerződések, egyezségkötések kapcsán az alábbi kockázati tényezők vizsgálata szükséges:

- a megvásárolt tartozás eredeti lejáráthoz viszonyított korosítása,
- a követeléskezelési folyamat során szerzett tapasztalatok,
- a követelés megvásárlásától számított késedelem ideje (saját korosítás),
- a követelés értéke (tőke, kamat; egyéb, követelésérvényesítéssel kapcsolatban felmerült költségek)
- a kötelezett vagyoni és jövedelmi viszonyait figyelembe véve az eredeti tőkeköveteléshez viszonyítva reálisan érvényesíthető követelismérték,
- a kötelezett által vállalt törlesztési futamidő, a törlesztőrészek mértéke, a törlesztések gyakorisága
- a fedezetül szolgáló ingatlan tényleges piaci értéke és annak értékesíthetősége.

A kockázatok értékelését a kötelezettekkel történő, a tartozások több részletben történő megfizetésére irányuló részletfizetési megállapodások (ütemezett tartozásrendezés) megkötését megelőzően minden esetben el kell végezni.

Az átszerződésekkel, egyezségkötésekkel kapcsolatos kockázatelemzést az Üzleti terület végzi, melynek során támaszkodik a követeléskezeléssel megbízott szakértő véleményére is.

4. KÖVETELÉSKEZELÉSI MEGÁLLAPODÁSOK FAJTÁI

4.1. Követelés részleges elengedésével, egyösszegben történő fizetés

Követelések részleges elengedésére csak a jelen szabályzatban foglalt döntéshozói engedélyek birtokában kerülhet sor.

A követelések részleges elengedésére az Üzleti terület, vagy a követeléskezelési megbízott munkatársának kezdeményezésére az Üzleti terület vezetője tesz javaslatot, mely javaslatot továbbítja jóváhagyásra/engedélyezésre a Cenzúra Bizottság tagjai számára.

A döntésről írásos jóváhagyás születik, melyet az illetékes döntéshozói szint eljuttat az Üzleti terület vezetője részére, aki intézkedik a döntésben foglaltaknak megfelelő megállapodás elkészítéséről.

Minden, követelés elengedésre vonatkozó megállapodást kötelező írásba foglalni. A megállapodásnak tartalmaznia kell a kötelező tartalmi adatok mellett:

- az eredeti követelés összegét,
- az elengedett követelés összegét,
- a kötelezett által fizetendő összeget (a fennmaradt követelést),
- az esetlegesen érvényesített, kötelezett által megtérítendő költségek összegét és azok tételes felsorolását,
- a fizetési határidőt,
- a Társaság bankszámlaszámát, amelyre a befizetést teljesíteni kell.

4.2. Követelés teljes összegének részletekben történő megfizetése; vagy követelés részleges elengedésével, részletekben történő fizetés

A követelések részleges elengedésével kapcsolatos folyamat az **elengedés mértékének tekintetében** megegyezik a fenti 4.4. pontban foglaltakkal.

Amennyiben a kötelezettek a követelés, illetve annak a részleges elengedését követően a követelés fennmaradó része kapcsán is csak részletekben történő teljesítésre van lehetősége, akkor az Üzleti terület vagy a követelés kezelésével megbízott szakértő a kapcsolatfelvételek során összegyűjtött információkat mérlegelve átszerződési/részletfizetési javaslatot terjeszt elő az Üzleti területi vezető részére, aki azt továbbítja a Cenzúra Bizottság felé.

Átszerzések/részletfizetések esetén a javaslatban foglalt követelés, illetve a részleges elengedést követően fennmaradó követelés maximum 60 hónap futamidejű részletfizetésére van fő szabályként lehetőség, Ennek alkalmazásáról a Cenzúra Bizottság dönt. Amennyiben ezt meghaladó részletfizetési időtartam alkalmazása szükséges, úgy a Cenzúra Bizottság vezetője a Cenzúra Bizottság által meghozott döntést jóváhagyásra megküldi a tulajdonosok képviseletében eljáró Felügyelő Bizottsági tagok egyikének.

4.3. Egyedi részleges követelés-elengedéssel, egyösszegű fizetés mellett a fedezetül szolgáló ingatlanok közös értékesítésével

A követelések részleges elengedésével, a fedezetül szolgáló ingatlan közös értékesítésével kapcsolatos folyamat megegyezik a fenti 3.4. pontban foglaltakkal.

Amennyiben a kötelezettekkel a fedezetül szolgáló ingatlan közös értékesítésére van mód megállapodást kötni, így biztosítva a követelés rövidebb idő alatti részbeni megtérülését, lehetőség van a követelések részleges elengedésére. Az Üzleti terület vagy a követelés kezelésével megbízott szakértő a kapcsolatfelvételek során összegyűjtött információkat mérlegelve javaslatot terjeszt elő az Üzleti területi vezető részére, aki azt továbbítja a Cenzúra Bizottság felé.

Megállapodás esetén a javaslatban foglalt követelés fedezetül szolgáló ingatlan értékesítése történhet:

- az ingatlan nyílt piaci hirdetése útján, amikor is a vételár megállapodásban foglalt részét a követelés jogosultja megkapja, ezért cserébe a fennmaradó tartozást elengedi és gondoskodik az ingatlan tehermentesítéséről - erre abban az esetben van mód, ha végrehajtási eljárás még nem indult az adott követelés érvényesítése érdekében.
- árverési hatályú árverésen kívüli értékesítéssel, abban az esetben, ha már végrehajtási eljárás indult az adott követelés érvényesítése érdekében és az árverésbe más jogosult nem kapcsolódott be a kötelezettel szemben egyéb igények érvényesítésével, vagy velük megegyezés született - ilyen esetben a továbbiakban a Vht. szabályozásai irányadók.
- végrehajtási folyamat részét képező árverés útján, amikor is a kötelezett az árverés propagálásában, az érdeklődők számára lehetőséget biztosít az ingatlan megtekintésére

A megállapodás feltételeiről az Üzleti területi Vezető javaslatára a Cenzúra Bizottság dönt, akinek döntése alapján a Jogtanácsos bevonása útján elkészítésre kerül a megállapodás tervezet.

5. KÖVETELÉSEK ÉRVÉNYESÍTÉSE A KÖTELEZETT NEMTELJESÍTÉSE ESETÉN

A követelések érvényesítése érdekében kötött megállapodások kötelezettek által történt megszegése esetén az eredeti követelés érvényesítésére kerül sor, függetlenül attól, hogy a megállapodás alapján történt-e már részteljesítés vagy sem (természetesen jelen kitétel részét képezi a vonatkozó megállapodásoknak).

Az ilyen követelések érvényesítésének metodikája az alábbiak szerinti:

A követelés jogi úton történő érvényesítésére kerül sor, amennyiben a kapcsolatfelvételek során a kötelezettel semmilyen módon nem sikerül megegyezésre jutni a kötelezettség teljesítése tekintetében.

A jogi útra terelendő követelések kezelését ezt követően a Társasággal megbízási jogviszonyban álló megbízott végzi, a követelés érvényesítéséhez szükséges dokumentáció birtokában. A megbízottal való kapcsolattartásért, az utasításadásért az Üzleti terület felelős.

A közjegyzői, illetve bírósági eljárásban születő végrehajtható okirat birtokában a Társaság a követelését bírósági végrehajtás útján érvényesíti.

Amennyiben a követelések fedezettel biztosítottak (kezes, ingatlan), akkor Társaságunk a biztosítéki szerződésben foglalt igényérvényesítési lehetőségtől függően már a közjegyzői okirat alapján, a bírósági eljárás megkezdését megelőzően, ellenkező esetben a végrehajtási eljárás során kezdi meg a rendelkezésre álló fedezetek érvényesítését.

A jogi eljárásokkal kapcsolatban a Társaság külön dokumentációs rendet nem ír elő, mivel a Társaság jogi képviselővel megbízott ügykezelő eljárását szabályozó egyéb jogszabályok az erre vonatkozó kötelezettségeket részletesen rögzítik. A peres és nemperes eljárások teljes körű dokumentálásáért a megbízott ügykezelő felel.

6. KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMAT LEZÁRÁSA

Az Üzleti terület a követeléskezelési eljárást mindaddig folytatja, amíg a követelés meg nem térül, vagy leírhatóvá nem válik.

A kétes követelés leírására és a folyamat lezárására akkor kerül sor, ha:

- a követelés behajthatatlannak minősül a számviteli törvény (2000. évi C. tv.) 3. § (4) bekezdésének 10. pontja szerint,
- a behajtás várható költsége nincs arányban a behajtás során várható bevétellel.

A követelés lezárása:

- A követelés és a követelés tárgyát képező biztosíték(ok) nyilvántartó rendszerben történő lezárása;
- A hitelügylethez tartozó ügyletszereplők státuszának módosítása a Központi Hitelinformációs Rendszerben (KHR) a 2011. évi CXXII. törvénynek megfelelően;
- Jelzálog törlési engedély kibocsátása a visszafizetett követelés fedezetéül szolgáló zálogtárgy(ak)ra;
- Nyilatkozat kiadása jelen szabályzat 3.3 pont alapján.

7. A KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMATBA ÉPÍTETT ELLENŐRZÉSEK

7.1. Listás lekérdezésen alapuló ellenőrzés

A Társaság folyamatba épített ellenőrzésként havi rendszerességgű, listás lekérdezésen alapuló monitoring tevékenységet folytat. Listás lekérdezéssel kell jelenteni:

- az egyes behajtási lépések számát és eredményességét;
- az egyes követelés csomagok megtérülésének aktuális állapotát,

7.2. Vezetői ellenőrzés

A Társaságnál a vezetői ellenőrzést a területet felügyelő vezető, illetve az Igazgatóság elnöke látja el.

A vezetői ellenőrzés során szűrőpróba-szerűen ellenőrizni kell:

- a követeléskezeléssel megbízott(ak) ügyfélkezelési módszereit általában, illetve ezen belül
 - a fogadott és kezdeményezett telefonhívások során tanúsított magatartást,
 - a személyesen megjelenő ügyfelekkel történő kapcsolattartás és magatartás formáit,
 - az ügyfél méltányolható érdekeinek figyelembevételét.
- a Társaság üzleti érdekeinek érvényesülését általában, illetve ezen belül
 - a Társaság nevében tett engedmények elfogadható szintjét,
 - a Társaság ügyfélcentrikus ügyfélkezelési módszereinek alkalmazását.