



## **KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Érvényes: 2018. augusztus 1-től

Aktualizálva: 2022. november 1.

Készítette: Erős György igazgatósági tag

## A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Követeléskezelési szabályzat célja, hogy összefoglalja a Forte Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban Forte Faktor Zrt., vagy Társaság) követeléskezelési eljárása során alkalmazott folyamatokat, eljárásrendet ill. eszközöket, és ennek során a kapcsolódó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen.

## A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A szabályzat hatálya kiterjed a Forte Faktor Zrt. minden munkavállalójára, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre. A szabályzat kiterjed a Forte Faktor Zrt. engedélyezés útján megszerzett követeléseinek kezelése, érvényesítése során végzett tevékenységére.

## ALAPELVEK

### **Tisztességes és együttműködő magatartás**

A Forte Faktor Zrt. a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek keretein belül fejti ki tevékenységét, az Adósokkal együttműködve jár el, ennek során kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartásokat.

### **Szakszerű és gondos magatartás**

A Forte Faktor Zrt. a követeléskezelési gyakorlatában, a belső szabályozás kialakításában, valamint az adósok kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Forte Faktor Zrt. és a nevében eljáró személyek az Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el.

### **Szükséges információ szolgáltatása**

A Forte Faktor Zrt. az eljárása során az Adósnak megad minden olyan információt, amely az együttműködő magatartáshoz, a tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges.

### **Teherviselő képesség**

A követeléskezelési eljárás során a Forte Faktor Zrt. figyelembe veszi az Adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit, az Adóssal együttműködve felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét, amennyiben ezekről az adatokról az Adós önkéntesen tájékoztatást adott.

### **Fokozatosság elve**

A Forte Faktor Zrt. az eljárások során a fokozatosság elvét alkalmazza az igényérvényesítés, és az adósok tájékoztatása során is. A Forte Faktor Zrt., figyelembe véve a követelés összegét, az Adós vagyoni helyzetét, a teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana.

### **Szabályozottság**

A Forte Faktor Zrt. a tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki.

## KAPCSOLATFELVÉTEL, KAPCSOLATTARTÁS AZ ADÓSOKKAL, TÁJÉKOZTATÁS

Az Adósokkal történő kommunikáció során a Forte Faktor Zrt. védi az Adós banktitokhoz és személyes adataihoz fűződő jogait, ennek megfelelően alakította ki kapcsolatfelvételi formáit, amely lehet telefonos megkeresés, írásbeli, valamint elektronikus tájékoztatás.

A Forte Faktor Zrt. az Adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól, nem helyez nyomást az Adósra, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával éri el. A Társaság szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az Adóssal. Kivételt képez ez alól, amikor az Adós kifejezett kérésére történik ennél több megkeresés. Az Adós ilyen irányú kérését az adott ügyintéző viszont köteles megfelelően dokumentálni.

A Forte Faktor Zrt. rendszeres megkereséssel él a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkársága felé, az Adós aktuálisan érvényes lakcímének beszerzése céljából.

### **Engedményezési értesítés**

A Forte Faktor Zrt. az engedményezést követően ellenőrzi az Engedményező által rendelkezésére bocsátott adatfájlokat, információkat, dokumentumokat, és amennyiben szükséges, egyeztetést folytat az Engedményezővel az adatok pontosítása érdekében.

A Forte Faktor Zrt. az Engedményezővel történt egyeztetést követően, amikor teljes bizonyossággal meggyőződött az adatfájlok, információk pontosságáról, akkor az adatokat, információkat munkatársai betöltik az elektronikus nyilvántartási követeléskezelő szoftverébe.

Az engedményezett követelések adatainak átadását követő legkésőbb 30 napon belül a Forte Faktor Zrt. a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseinek megfelelően írásban értesíti az Adóst arról, hogy a követelés engedményezésre került. Amennyiben az engedményezési szerződés úgy rendelkezik, ezt az Engedményező is teljesítheti. Az értesítés során a Forte Faktor Zrt. beazonosítja a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját, és különböző lehetőségeket biztosít az Adósnak a teljesítésre. Egyben visszaküldhető űrlapot is küld az Adósnak, ezzel segíti a kapcsolatfelvételt, illetve lehetőséget biztosít az Adósnak az adatai pontosítására. Ezen az űrlapon lehetőségeket kínál az Adósnak az önkéntes teljesítésre is.

Az engedményezésről szóló értesítés kiküldését megelőzően a Forte Faktor Zrt. semmilyen intézkedést nem tesz a követelés jogi úton történő érvényesítése érdekében.

### **Adósok tájékoztatása**

A Forte Faktor Zrt. a követeléskezelés során – amennyiben az ehhez szükséges, Adós bármilyen elérhetőségére vonatkozó információ rendelkezésére áll – a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, Adós kérelmére minden esetben írásban tájékoztatja az Adóst a követelés aktuális összegéről, továbbá a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, illetve felhívja az Adós figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére. Lehetőségeket kínál továbbá az adósnak különböző teljesítési módokra.

### **Fizetési felszólítás**

A Forte Faktor Zrt. a követelések kezelése során fizetési felszólítások útján értesíti az Adóst a fennálló tartozásáról. A fizetési felszólítás tartalmazza többek között a követelés pontos összegét tőke, kamat, költség részletezéssel.

### **Perlés előtti felszólítás**

A Forte Faktor Zrt. a fizetési felszólítások, illetve az egyéb megkeresések után, amennyiben azokra nem érkezik az Adós felől semmilyen megkeresés, válasz, illetve ha az Adós a korábban vállalt részletfizetést nem tartja be, a jogi eljárás megindítása előtt még egy perlés előtti felszólító levelet küld. Ez a felszólító levél is tartalmazza többek között a követelés pontos összegét tőke, kamat, költség részletezéssel, ill. még egy lehetőséget biztosít az Adósnak a kapcsolatfelvételre, vagy a fizetés folytatására.

### **Rendszeres éves tájékoztatás**

A Forte Faktor Zrt. a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente legalább egyszer teljes körű tájékoztatást küld az Adósnak a fennálló tartozásról a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú Ajánlásában meghatározottak szerint.

### **Tartozás rendezését követő tájékoztatás**

A Forte Faktor Zrt. a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül teljes körű tájékoztatást küld Adós részére a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú Ajánlásában meghatározottak szerint.

### **Személyes egyeztetés**

Amennyiben az Adós vagy bármelyik értesítésre jogosult személy személyes egyeztetés céljából megkeresi a Forte Faktor Zrt-t, úgy az érintett felekkel előre egyeztetett időpontban személyes tárgyalást folytat.

A személyes tárgyalás keretében törekedni kell az ügyféllel történő egyezsége, mindkét fél számára a legjobb megoldást kell megtalálni, amennyiben lehetséges, haladék biztosításával a tartozást át kell ütemezni és döntést kell hozni a jövőbeni lépésekről.

Amennyiben a személyes egyeztetés eredménytelen, úgy a követelés behajtása, jogi eljárás megindítása a következő lépés.

### **Telefonos kapcsolat**

A Forte Faktor Zrt. figyelemmel van arra, hogy telefonos ügyintézői munkaszüneti napok kivételével reggel 08:00 és este 19:00 óra között kezdeményezzen kapcsolatfelvételt az Adóssal. Abban az esetben, ha azt az Adós kifejezetten kéri, ettől a rendelkezéstől a Forte Faktor Zrt. eltérhet. Az Adós ilyen irányú kérését az adott ügyintéző viszont köteles megfelelően dokumentálni.

Az Ügyintéző az Adóssal történő telefonos kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítja magát, a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, és a hívó felet is, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

### **Elektronikus levelezés**

A Forte Faktor Zrt. az Engedményező vagy az Adós által megadott e-mail címre a kapcsolatfelvétel elősegítése érdekében Forte Faktor Zrt. elérhetőségeit tartalmazó kapcsolatfelvételre irányuló kérelmet küld. A követelés adatait, illetve a követeléshez kapcsolódó dokumentumokat akkor küldi ki elektronikus levélben, ha az e-mail cím az Engedményező által került átadásra, vagy azt Adós korábbi egyeztetés során, beazonosítást követően adta meg.

## KÖVETELÉSEK KEZELÉSE/BEHAJTÁSA

### Fizetési meghagyás

A perlés előtti felszólító levél határidejének lejártja után, amennyiben az Adós nem együttműködő, ill. nem törekszik semmilyen megállapodásra a tartozás rendezése érdekében, a Forte Faktor Zrt. fizetési meghagyási kérelmet ad be a Magyar Országos Közjegyzői Kamaránál.

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

Amennyiben az Adós a fizetési meghagyást a határidőn belül ellentmondással nem támadja meg, a közjegyző a kérelem benyújtott példányát jogerősítési záradékkal látja el, és így kézbesíti a Forte Faktor Zrt. részére.

### Polgári peres eljárás

A Forte Faktor Zrt. által beadott fizetési meghagyás elrendelése iránti kérelemmel szembeni ellentmondás esetén polgári peres eljárás veszi kezdetét. A peres eljárásban a legtöbb esetben a Forte Faktor Zrt.-vel megbízásos jogviszonyban álló ügyvédi irodák képviselői járnak el.

### Végrehajtási eljárás

A Forte Faktor Zrt. végrehajtási eljárást kezdeményezhet közjegyzői okirat záradékolását követően, jogerős fizetési meghagyás, vagy jogerős bírósági végzés birtokában, amely során az eljáró végrehajtó a követelések érvényesítése érdekében kényszerkezeseket (pl. munkabér vagy nyugdíj letiltás, bankszámlára kiadott hatósági átutalás, ingó- és ingatlan vagyon foglalása, értékesítése) foganatosíthat, melynek költségeit az Adós köteles viselni.

### Teljesítés elszámolása

A Forte Faktor Zrt. a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Adós részére. Az Adós olyan teljesítést, amely az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra (tőkére) kell elszámolni.

Amennyiben az Adósnak túlfizetése keletkezik, a Forte Faktor Zrt. az Adós részére 30 napon belül írásbeli tájékoztatást küld. A túlfizetés összegét az Adós írásban tett nyilatkozata alapján, annak beérkezését követő 10 munkanapon belül, a nyilatkozatban megjelölt módon visszafizeti az Adós részére.

## KÖVETELÉSEK NYILVÁNTARTÁSA

A Forte Faktor Zrt. az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet egy zárt rendszerű informatikai szoftverben, amelyhez kizárólag az arra jogosult ügyintézők férhetnek hozzá. A nyilvántartásban különösen, de nem kizárólagosan a következők kerülnek rögzítésre:

- A. Az Érintett azonosításával kapcsolatos adatok
  - a. Név
  - b. Születési név
  - c. Anyja leánykori neve
  - d. Születés helye, ideje
  - e. Személyi azonosításra alkalmas okmány típusa, száma, lejárata
- B. Az Érintett elérhetőségeivel kapcsolatos adatok
  - a. Lakcím
  - b. Tartózkodási hely
  - c. Levelezési cím

- d. Telefonszám
- e. Elektronikus levélcím
- C. Az Érintett vagyoni, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos adatok
  - a. Ingatlanok
  - b. Járművek
  - c. Egyéb ingóságok
  - d. Érdekeltségek gazdasági társaságban
  - e. Bankszámlák adatai
  - f. Munkahely adatai
  - g. Jövedelmi adatok
  - h. Egyéni vállalkozással, mezőgazdasági őstermelői jogviszonnyal kapcsolatos adatok
- D. A Központi Hitelinformációs Rendszer Érintettre vonatkozó adatai.
- E. Az Adóssal folytatott kommunikációról készült írásbeli feljegyzések.
- F. Végrehajtási eljárás esetében a végrehajtással kapcsolatos összes adat.

### **Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)**

A Társaság a KHR törvényben foglaltak szerint referenciaadat szolgáltató. A Forte Faktor Zrt. és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglaltak alapján és határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat.

Az átvételt, átruházást követően a Forte Faktor Zrt. felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért.

### **ADATVÉDELMI SZABÁLYOK, BANKTITOK**

A Forte Faktor Zrt. munkatársainak 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 (GDPR-rendelet), valamint a Forte Faktor Zrt. adatvédelmi belső rendelkezései szerint.

Banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az Adós 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.

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

### **SZAKMAI OKTATÁS**

A Forte Faktor Zrt. kiemelt figyelmet fordít munkatársainak szakmai képzésére. Társaság követeléskezelői munkatársai a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el munkájuk végzése során. A Forte Faktor Zrt. az ügyintézőket először bevezető oktatásban, majd évente egyszer szakmai képzésekben részesíti.

A szakmai képzések célja, hogy a Forte Faktor Zrt. minden munkavállalója tisztában legyen a követeléskezelés jogszabályi környezetével, alapelveivel és folyamataival az adósok pontos és teljesszerű tájékoztatása érdekében. Minden képzésről oktatási napló készül, amely tartalmazza az oktatás témáját, időpontját, az előadó megnevezését és a résztvevők nevét.