

F13 Finance Pénzügyi Zrt.

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Verziószáma:	Készítette:	Jóváhagyó határozat száma:	Készült:
V3	Erős György	Igazgatóság 1/2018.08.01. számú határozata, módosítva a 1/20221101 határozattal módosítva az 1/2025.10.15. határozattal	2018. augusztus 1., módosítva 2022. november 1. módosítva 2025. október 15.

A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Követeléskezelési szabályzat célja, hogy összefoglalja az F13 Finance Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban F13 Finance 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 az F13 Finance Zrt. minden munkavállalójára, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre. A szabályzat kiterjed az F13 Finance Zrt. engedményezés útján megszerzett követeléseinek kezelése, érvényesítése során végzett tevékenységére.

ALAPELVEK

Tisztességes és együttműködő magatartás

Az F13 Finance Zrt. a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek keretein belül fejt ki tevékenységét, az Adósokkal együttműködve jár el, ennek során kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartásokat.

Szakszerű és gondos magatartás

Az F13 Finance Zrt. a követeléskezelési gyakorlatában, a belső szabályozás kialakításában, valamint az adósok kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. Az F13 Finance 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

Az F13 Finance 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 az F13 Finance 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

Az F13 Finance Zrt. az eljárások során a fokozatosság elvét alkalmazza az igényérvényesítés, és az adósok tájékoztatása során is. Az F13 Finance 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

Az F13 Finance Zrt. a tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki.

KAPCSOLATFELVÉTEL, KAPCSOLATTARTÁS AZ ADÓSOKKAL, TÁJÉKOZTATÁS

Az Adósokkal történő kommunikáció során az F13 Finance Zrt. védi az Adós banktitokhoz és személyes adataihoz fűződő jogait, ennek megfelelően alakította ki kapcsolatfelvételi formáit, amely lehet telefonos megkeresés, írásbeli, valamint elektronikus tájékoztatás.

Az F13 Finance 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.

Az F13 Finance Zrt. rendszeres megkereséssel él a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkársága felé, az Adós aktuálisan érvényes lakcímének beszerzése céljából.

Engedményezési értesítés

Az F13 Finance Zrt. az engedményezést követően ellenőrzi az Engedményező által rendelkezésére bocsátott adatfájlokat, információkat, dokumentumokat, és amennyiben szükséges, egyeztetést folytat az Engedményezővel az adatok pontosítása érdekében.

Az F13 Finance 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 az F13 Finance 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 az F13 Finance 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 az F13 Finance Zrt. semmilyen intézkedést nem tesz a követelés jogi úton történő érvényesítése érdekében.

Adósok tájékoztatása

Az F13 Finance 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 adósnek különböző teljesítési módokra.

Fizetési felszólítás

Az F13 Finance 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

Az F13 Finance 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

Az F13 Finance Zrt. a mindenkor 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

Az F13 Finance 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 az F13 Finance Zrt-t, úgy az érintett felekkel előre egyeztetett időpontban személyes tárgyalást folytat.

A személyes tárgyalás keretében törekedni kell az ügyféllel történő egyezségekre, 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

Az F13 Finance 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 az F13 Finance 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 képviselőként eljár, és a hívó felet is, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

Elektronikus levelezés

Az F13 Finance Zrt. az Engedményező vagy az Adós által megadott e-mail címre a kapcsolatfelvétel elősegítése érdekében az F13 Finance 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 lejártá után, amennyiben az Adós nem együttműködő, ill. nem törekszik semmilyen megállapodásra a tartozás rendezése érdekében, az F13 Finance 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 az F13 Finance Zrt. részére.

Polgári peres eljárás

Az F13 Finance Zrt. által beadott fizetési meghagyás elrendelése iránti kérelemmel szembeni ellentmondás esetén polgári peres eljárás veszi kezdetét. A peres eljárásban a legtöbb esetben az F13 Finance Zrt-vel megbízásos jogviszonyban álló ügyvédi irodák képviselői járnak el.

Végrehajtási eljárás

Az F13 Finance 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) fogantathat, melynek költségeit az Adós köteles viselni.

Teljesítés elszámolása

Az F13 Finance Zrt. a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Adós részére. Az Adós olyan teljesítését, 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, az F13 Finance 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

Az F13 Finance 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 kommunikációkról 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. Az F13 Finance Zrt. és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglaltak alapján és határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat.

Az átvételt, átruházást követően az F13 Finance Zrt. felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért.

ADATVÉDELMI SZABÁLYOK, BANKTITOK

Az F13 Finance 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 az F13 Finance 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.

SAKMAI OKTATÁS

Az F13 Finance Zrt. kiemelt figyelmet fordít munkatársainak szakmai képzésére. Társaság követeléskezelői munkatársai a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el munkájuk végzése során. Az F13 Finance Zrt. az ügyintézőket először bevezető oktatásban, majd évente egyszer szakmai képzésekben részesíti.

A szakmai képzések célja, hogy az F13 Finance Zrt. minden munkavállalója tisztában legyen a követeléskezelés jogszabályi környezetével, alapelveivel és folyamataival az adósok pontos és teljeskörű tájékoztatása érdekében. Minden képzésről oktatási napló készül, amely tartalmazza az oktatás témáját, időpontját, az előadó megnevezését és a résztvevők nevét.