



REG-FINANCE
Pénzügyi és Szolgáltató zártkörűen működő Részvénytársaság

Követeléskezelési szabályzat

2019.

Hatálybalépés napja:	2019. február 1.
Jóváhagyta:	Hatvani Dániel igazgatósági tag



REG-FINANCE ZRT. Követeléskezelési szabályzat

Tartalom

1. BEVEZETÉS	3
2. A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE	4
2.1 A követeléskezelési eljárás szakaszai	4
2.1.1 Korai behajtási szakasz	4
2.1.2 Jogi szakasz	5
2.2 Adósokkal történő kommunikáció	5
2.2.1 Telefonon történő megkeresés	5
2.2.2 Írásbeli megkeresés	6
2.2.3 Személyes megkeresés	6
2.2.4 Az adósok azonosítása	6
2.3 Adósok tájékoztatása	7
2.4 Részletfizetési és egyéb kérelmek	7
2.4.1 Megállapodás feltételei	8
2.4.2 A szerződéskötés megtagadása	8
2.4.3 A szerződés módosítása	8
2.4.4 A szerződésszegés következménye	8
2.5 Panaszok kezelése	8
3. A HÁTRALÉKOS TARTOZÁS KIEGYENLÍTÉSÉNEK ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE	8
4. TÁJÉKOZTATÓ A VÉGREHAJTÁSI ELJÁRÁS MENETÉRŐL ÉS KÖLTSÉGEIRŐL	9
4.1 Végrehajtás munkabérből	9
4.2 Végrehajtás pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt összegre	9
4.3 Ingó végrehajtás	9
4.4 Ingatlan végrehajtás	10



1. BEVEZETÉS

A REG-FINANCE Zrt. (Társaságunk) a pénzügyi szolgáltatói követelések kezelése során figyelembe veszi a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban PSZÁF) elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlását, amely a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvek között előírja, hogy adósaikat megfelelő módon tájékoztassák, biztosítva ügyfeleik részére a korrekt, élethelyzetüknek, pénzügyi teljesítőképességüknek megfelelő eljárás lefolytatását.

Társaságunk követeléskezelési tevékenységét meghatározó lényegesebb jogszabályok a következők:

- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (régi Hpt.);
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (új Hpt.);
- 1952. évi IV. törvény a házasságról, a családról és a gyámságról (Csjt.);
- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (régi Ptk.);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (új Ptk.);
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (Vht.);
- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról (Cstv.);
- 2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról;
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról;
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;
- Az Európai Unió 2016/679 számú Általános Adatvédelmi Rendelete (Rendelet);
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről (Khrtv.);
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről;
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról;
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 12/2012. (XI. 16.) számú ajánlás a fogyasztókkal kapcsolatos bánásmódról.

A Tájékoztatóban az **adós alatt** a fizetési késedelemmel rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes és zálogkötelezett, továbbá mindazon személy értendő, aki szerződés vagy jogszabály alapján az adott kötelezettség teljesítéséért felel.

Fizetési késedelemnek minősül a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó –a szerződés felmondásának bekövetkeztétől független –teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség határidőre történő nem teljesítése.

Fizetéskönnyítő konstrukciónak nevezünk minden olyan, a Társaságunk által felajánlott konstrukciót, így különösen a részletfizetés lehetőségét biztosító konstrukciókat, amelynek célja, hogy az adós tartozását a teherviselő képességének megfelelően, életkörülményeinek ellehetetlenülése nélkül tudja kiegyenlíteni.

TÁRSASÁGUNK ADATAI

Cégnév: REG-FINANCE Zrt.

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Cégjegyzékszám: 01-10-044035

Székhely: 1044 Budapest, Óradna utca 5.

Általános telefonszám: 06-30/411-1114

Panaszkezelés: 06-20/494-9517 (rögzített)

Fax: 06-1/999-7912

E-mail: info@reg-finance.hu

Adószám: 11803601-2-41

A REG-FINANCE Zrt. a Magyar Nemzeti Bank (korábban PSZÁF) 106/1999/F számú engedélye alapján folytatja tevékenységét.



Személyes ügyfélfogadás
Munkanapokon 8:00-16:00

Telefonos ügyintézés
Munkanapokon 8:00-16:30

Telefonos panaszkezelés
Hétfő: 8:00-20:00
Keddtől - Péntekig: 8:00-16:30

2. A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

A követeléskezelés során Társaságunk olyan eljárási szabályokat alakított ki, mely biztosítja Társaságunk tevékenységének hatékonyságát, azonban figyelembe veszi az adósok teherviselő képességét, az együttműködés mértékét és a behajtás során alkalmazott eszközök következményeinek arányosságát és fokozatosságát. Ennek megfelelően Társaságunk oly módon végzi követeléskezelési tevékenységét, hogy a tartozás rendezése az adósok és Társaságunk számára is a legkisebb költséggel, hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történhessen meg. A behajtási folyamat során törekszünk a közvetlen kapcsolatfelvételre, amely során egyeztetni tudjuk a mindkét fél számára elfogadható fizetési ütemezést. Társaságunk munkatársai az adóssal történő kapcsolattartás során nem alkalmaznak az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást, a tájékoztatások során nem keltenek hamis, megtévesztő benyomást, nem buzdítanak újabb hitel felvételére. Ugyanakkor nem minősül ilyen magatartásnak a reális és valós jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés és figyelemfelhívás. Társaságunk a követeléskezelés során a jogelőd által meghatározott, a felek szerződésén alapuló kamat- és költségszámítást, valamint a jogszabályokban meghatározott költségeket és díjakat alkalmazza. Társaságunk mindenkor hatályos Üzletszabályzata megtalálható honlapunkon a [http://reg-finance.hu/uzletszabalyzat es aszf/](http://reg-finance.hu/uzletszabalyzat_es_aszf/) menüpontban és az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálaton.

Jelen Követeléskezelési szabályzat megtalálható honlapunkon (<http://reg-finance.hu/behajtasi-szabalyzat/>) a Szabályzatok menüpont alatt, valamint nyomtatott példánya az ügyfélszolgálati irodánkban is.

A hitelfelvétellel kapcsolatosan az adós, illetve a hitel adatai bekerülnek a KHR rendszerbe. A rendszer nyilvántartja a fizetési ütemezésnek megfelelően teljesítő adósokat (pozitív lista), illetve a késedelmesen teljesítő adósokat (negatív lista). Ha az adós a fizetési kötelezettségét határidőben teljesítette, úgy adatai törlésre kerülnek a KHR rendszerből, kivéve, ha erről máshogy nem nyilatkozott.

Amennyiben az adós a hitel-vagy hiteljellegű szerződésben vállalt kötelezettségeinek a mindenkori minimálbér összegét meghaladó mértékben, folyamatosan több mint 90 napon keresztül nem tesz eleget, a rendszer nyilvántartja a késedelem bekövetkezésének dátumát és a fennálló tartozást, illetve a lezárt mulasztásokat is. A KHR nyilvántartás azt is tartalmazni fogja, hogy a késedelmes tartozás milyen módon került lezárásra. A teljesítéssel történő lezárt késedelmes tartozások (mulasztás) a teljesítéstől számított egy évig, az adós teljesítése nélkül, a hitelező számára veszteséggel, illetve az egyezséggel lezárt késedelmes tartozások a lezárástól számított öt évig (az eredeti adatátadástól számítva tíz évig) láthatóak a rendszerben az adós külön hozzájárulása nélkül is, majd ezt követően automatikusan törlésre kerülnek.

2.1 A követeléskezelési eljárás szakaszai

2.1.1 Korai behajtási szakasz

Az engedményezést (a követelés átruházását) követően a követelések kezelése először a korai behajtási eljárás keretében zajlik, amely során elsősorban írásban, illetve lehetőség szerint telefonon vesszük fel az adósokkal a kapcsolatot a követelés érvényesítése érdekében.

A követelés átruházásáról az adós az engedményezési szerződésnek megfelelően vagy Társaságunktól, vagy az engedményezőtől értesítést kap. Amennyiben az értesítés Társaságunk feladata, Társaságunk számos feltétel függvényében, de a lehető legrövidebb időn belül küldi azt az adós részére. Az engedményezési értesítőhöz csatoljuk első tértivevényes felszólító levelünket (melynek elválaszthatatlan részét képezi a válaszynomtatvány), valamint az adatkezelési tájékoztatót.



Az ügykezelés része a beérkező egyedi levelek megválaszolása, részletfizetési és egyéb kérelmek, megoldások egyeztetése, megállapodások kötése, majd azok folyamatos nyomon követése, illetve a nem ütemezés szerint teljesített megállapodások esetén a megfelelő ütemezésre való visszatérítés megkísérlése vagy szükség esetén átütemezése.

Amennyiben az adós részére küldött felszólításaink és tájékoztatásaink nem érik el a címzettet, úgy Társaságunk a központi hatósági nyilvántartáson keresztül megkísérli az adós fellelhetőségét kideríteni, és az így szerzett elérhetőségen ismét értesíteni.

2.1.2 Jogi szakasz

Amennyiben a korai behajtási szakasz nem vezetett eredményre, illetve a követelés jellege, típusa, sajátossága vagy az ügy konkrét állapota szerint a korai behajtási szakaszban alkalmazott eljárásokat nem lehetett alkalmazni, úgy a követelés érvényesítésére Társaságunk jogi eszközöket vehet igénybe.

A fizetési meghagyás benyújtása gyors, peren kívüli eszköz a követelés végrehajthatóvá válásához, melynek költségei a követelés összegét növelik. Alapesetben a fizetési meghagyás a beadástól számított 1 hónapon belül jogerőre emelkedik, azonban az ügy az adós ellentmondása következtében perré alakulhat, amely ilyen esetben a bíróság határozatával zárul.

Jogerős fizetési meghagyás, jogerős bírósági ítélet, illetve végrehajtási záradékolásra alkalmas okirat birtokában Társaságunk végrehajtási eljárást kezdeményezhet, amely során az eljáró végrehajtó a követelések érvényesítése érdekében kényszerselekményeket (pl. munkabér vagy nyugdíj letiltás, bankszámlafoglalás, ingó és ingatlan vagyon lefoglalása, elárverezése) fogantatosít.

A végrehajtási eljárás jelentős többletköltséggel jár, melyet az adós köteles viselni. Társaságunk a követeléskezelés jogi szakában is törekszik részletfizetési és egyéb kedvezménnyel történő megoldás alkalmazására.

2.2 Adósokkal történő kommunikáció

Társaságunk védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvétel formáit. Társaságunk az adósokkal hétköznap 8-20 óra között, illetve szombaton 8-12 óra között, szerződésenként maximum heti három alkalommal (írásban és/vagy szóban) veszi fel a kapcsolatot, amelytől csak az adós kérésére térünk el. A megkeresések során figyelembe vesszük az adósnak a kapcsolattartás formájára vonatkozó, visszakereshető módon dokumentálható, méltányolható kéréseit, amelyeket a rendszereinkben rögzítünk. Amennyiben az adós adatváltozást jelent be vagy jelzi Társaságunk részére, hogy téves adatot tartunk nyilván vele kapcsolatban, úgy azt rendszereinkben javítani kell.

Az adós jogosult arra, hogy kérésére Társaságunk indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, Társaságunk pedig köteles arra, hogy az adósra vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha a Rendelet 17. cikkében meghatározott feltételek fennállnak, így különösen, ha a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték, vagy az adós visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását és az adatkezelésnek nincs más jogalapja. A törléshez való jog nem gyakorolható, ha az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

Társaságunk a követeléskezelés során elsősorban írásban, illetve telefonon keresi meg az adósokat a tartozás rendezése érdekében, amelyeket rendszereinkben nyilvántartunk. Társaságunk betartja a 2.2.4 pontban leírt, azonosításra vonatkozó szabályokat, így biztosítva, hogy a kapcsolattartás során munkatársaink nem szolgáltatnak illetéktelen személyek részére információt, sőt még a követeléskezelés tényét sem közlik. A követeléssel kapcsolatban nem álló harmadik fél adatai rendszereinkben nem rögzíthetők, csak az adott személy visszakereshető módon (írásban) adott hozzájárulásával.

2.2.1 Telefonon történő megkeresés

Az engedményezési értesítés kiküldését követően a Társaságunk ügyintézői elsődlegesen telefonon próbálnak kapcsolatot létesíteni az ügyfelekkel. A kapcsolatfelvétel során minden esetben azonosítják magukat, Társaságunkat, és az érintett követelést, valamint röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

A telefonos kapcsolatfelvételnél törekednek a fokozatosság elvének betartásával teljes körű tájékoztatást nyújtani mind a követelésrendezésre nyitva álló lehetőségekről, mind az esetleges jogkövetkezményekről.

A panaszok telefonon történő megtételére Társaságunk külön telefonvonalat (06-20/494-9517) biztosít. Társaságunk kizárólag ezen telefonvonalra érkező panaszokat rögzíti. A Társaságunk által rögzített telefonbeszélgetés során a hívás kezdetekor tájékoztatást nyújtunk arról, hogy az adott vonal kizárólag a Társaságunk tevékenységével kapcsolatos panaszok rögzítésére szolgál és amennyiben a hívó fél nem kíván



panaszt tenni, tárcsázza a 06-30/411-1114 számot, ahol Ügyintézőnkkel tud beszélni. Ezt követően tájékoztatást nyújtunk az adatkezelés jogalapjáról, céljáról, illetve az adatkezelésre vonatkozó további információ honlapunkon történő eléréséről. Társaságunk ügyintézői hétköznapi napokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményeznek kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az adós méltányolható kérését Társaságunk figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

2.2.2 Írásbeli megkeresés

A követeléskezelési tevékenység során az adós az első felszólítást követő nem teljesítése esetén Társaságunk tömeges és egyedi levelek küldésével tájékoztatja az adósokat a tartozásról és szólítja fel őket annak rendezésére. Társaságunk az adósok részére postai úton kizárólag zárt borítékban küld leveleket. Amennyiben az adós az ügyintézés során írásban keresi meg Társaságunkat, úgy ennek megfelelően kerül továbbításra a válasz is – lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott 30 napos határidőn belül –, kivéve, ha az adós kifejezetten más válaszadási csatornát jelöl meg és megadja hozzá az elérhetőséget (pl. e-mail cím) is. Társaságunk csak abban az esetben tartja az adósokkal a kapcsolatot e-mailben, ha ahhoz az adós előzetesen írásban hozzájárult. A hozzájárulást Társaságunk levélben fogadja. Társaságunk az adósoknak küldött írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

2.2.3 Személyes megkeresés

Az adósoknak van lehetőségük a személyes kapcsolatfelvételre az ügyfélszolgálati irodánkban, melynek címe és nyitvatartási ideje jelen tájékoztató 1-es pontjában, valamint a honlapon került feltüntetésre. Társaságunk biztosítja, hogy megfelelő számú, az ügyfélfogadás bonyolításához szükséges, ésszerűen és gazdaságosan fenntartható ügyintéző álljon az adósok rendelkezésére kapcsolattartás céljából. Társaságunknál lehetőség van előzetes időpont egyeztetésre, akár az 1-es pontban meghatározott telefonszámon, akár az ügyintézők általi kezdeményezett telefonos egyeztetések alkalmával.

Személyes megkereséskor ügyintézők az ügyintézés megkezdése előtt adóst beazonosítja a 2.2.4 pontban leírtak szerint és csak ezután lehet megkezdeni az érdemi ügyintézés.

2.2.4 Az adósok azonosítása

Az ügyféllel történő telefonos kapcsolatfelvételnél a személyes adatait egyeztetni, illetve személyes megjelenésekor az okmányellenőrzést el kell végezni az alábbiak szerint:

Az okmányok elkérése, valamint ellenőrzése jogszabályi szinten szabályozott eljárás, így ezen rendelkezéseket az adatkezelés során be kell tartani. A polgárok természetes személyazonosító adatait a személyi igazolvány tartalmazza. Az 1992. évi LXVI. Tv. 29. § (3) bekezdése alapján a polgár személyazonosságát – a személyazonosító igazolványon túl – az érvényes útlevél vagy a kártyaformátumú vezetői engedély igazolja. Az adós nem kötelezhető a személyazonosságát igazoló okmányok bemutatására, abban az esetben azonban, ha adós megtagadja a személyazonosságát igazoló okmányok bemutatását, illetve nem teszi lehetővé az okmányok ellenőrzését, Társaságunk a követeléssel és a követeléskezeléssel kapcsolatban semminemű felvilágosítást, tájékoztatást nem ad.

A személyazonosság igazolásához a fent hivatkozott bármely érvényes személyazonosító okmány bemutatása elegendő. A személyazonosság igazolására egyéb irat, igazolás nem fogadható el.

Cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű magánszemélyek esetén a képviselő hatósági határozattal igazolja a jogosultságát, melyből a törvényes képviselői minőség megállapítható.

Kiskorú esetén bármelyik szülő az eredeti születési anyakönyvvél igazolja a jogosultságát.

Gazdálkodó szervezetek esetén cégbírósági bejegyzés, aláírási címpéldány és a képviselő személyi azonosságát igazoló okirat igazolja a jogosultságot.

Meghatalmazottak esetén ellenőrizni kell a meghatalmazás formai és tartalmi megfelelőségét, valamint a meghatalmazott személyazonosságát.

A meghatalmazás lehet közokirat vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokirat (pl. saját kezűleg írt vagy két tanú által aláírt). Meghatalmazás csak eredeti példányban fogadható el.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

– a **meghatalmazó és a meghatalmazott azon személyes adatait**, mely alapján egyértelműen, kizárólagosan azonosíthatók (név, születési helye, ideje, anyja neve, lakcím),



- **aláírásukat** (amennyiben kézzel írott meghatalmazásról van szó, ott a nevet nyomtatott nagybetűkkel is ki kell írni),
- **dátumot**, valamint
- **a meghatalmazás körének meghatározását**.

A tanúk esetében szükséges a

- **név** (nyomtatott nagybetűkkel, ha kézzel írott meghatalmazás),
- **lakcím**,
- **aláírás**.

Meghatalmazottak lehetnek:

- magánszemélyek,
- ügyvédek, ügyvédi irodák, ügyvédi meghatalmazás alapján a meghatalmazott ügyvéd helyettese, vagy ügyvédjelöltje ügyvédigazolványának vagy ügyvédjelölti igazolványának felmutatásával,
- MNB (korábban PSZÁF) engedéllyel rendelkező jogi személyek.

2.3 Adósok tájékoztatása

Társaságunk az adott követeléskezelési szakaszban aktívan kezelt ügyei vonatkozásában évente küld írásos tájékoztatást adósai részére a tartozás állásáról. Az adós írásbeli vagy telefonon rögzített kérésére a tartozás állásáról félévente legalább egy alkalommal Társaságunk tájékoztatást nyújt részére. Amennyiben az adós rendezte tartozását, úgy erről Társaságunk a korai szakaszban és a jogi szakasz végrehajtás előtti szakaszában 30 napon belül igazolást ad ki részére. Végrehajtási szakaszban levő ügyek esetében az ügy lezárásához kapcsolódó elszámolások és értesítések küldését a végrehajtók végzik el a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, így Társaságunk ebben a szakban csak kérésre küld igazolást. Általános, tájékoztató jellegű információ (pl. bankszámlaszám, amelyre átutalható a tartozás összege) a személy beazonosítása nélkül, mindenki számára kiadható, azonban adott ügyre vonatkozó konkrét ügyintézés csak akkor történhet, ha az ügyben eljáró személy igazolja jogosultságát és személyét is.

Az ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják

- magukat,
- Társaságunkat,
- az adóst,
- a követelést, valamint
- a megkeresés célját,

majd tájékoztatás során információt nyújtanak:

- a tartozás aktuális összegéről,
- a tartozás kiegyenlítésének lehetőségeiről (hol, milyen módon történhet),
- a lehetséges fizetési ütemezésről, részletfizetési lehetőségekről,
- a teljesítés előnyeiről,
- a nem együttműködő hozzáállás következményeiről (pl. a kérelem elbíráláshoz szükséges információk átadásának szükségessége),
- nemfizetés esetén a követelt összeg folyamatos növekedéséről, az ok(ok) bemutatásával (kamat és költségterhek), továbbá a nemfizetés egyéb következményeiről (pl. KHR státusz),
- a követeléskezelési eljárás során alkalmazható további intézkedésekről, azok várható idejéről, valamint
- a jogi eljárás megindításának lehetőségéről és annak következményeiről, költségeiről.

A tájékoztatás során az ügyintézőknek közérthető, tényszerű tájékoztatás kell nyújtaniuk az adós részére, lehetőség szerint kerülve a szakszavakat, jogi kifejezéseket, törekedve az ügyféllel történő megállapodásra a tartozás rendezése érdekében.

2.4 Részletfizetési és egyéb kérelmek

Jogi eszközök alkalmazása előtt Társaságunk, amennyiben az adós együttműködő hozzáállása következtében lehetősége van rá, felméri az adós teherviselő képességét, jövedelmi és vagyoni helyzetét a tartozás kiegyenlítésének mindkét fél általi megfelelő ütemezése érdekében. Amennyiben az Ügyfél a Társasággal szemben fennálló tartozását – körülményeire való tekintettel - azonnal, egy összegben nem tudja megfizetni, de teljesítési készséget mutat, a Társaság részére felajánlhatja olyan megállapodás megkötését, amelyet a Társaság a későbbi teljesítés érdekében célravezetőnek ítél meg. A Társaság a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatja



az Ügyfelet minden olyan adatról, körülményről és információról, amely a szerződés megkötése és teljesítése esetén lényeges lehet.

2.4.1 Megállapodás feltételei

Kezdő részlet:

- adósnek a szerződés megkötéséhez kezdő részletet kell befizetnie, mely a tartozás összegének 10%-a, indokolt esetben ez csökkenthető -és a minimum havi törlesztés értékét el kell, hogy érje.

Törlesztő részlet:

- legkevesebb 10 000,-Ft-os törlesztő részlet biztosítható azzal, hogy a futamidő nem haladhatja meg a 48 hónapot. Ettől eltérni egyedi elbírálás esetén lehet.

2.4.2 A szerződéskötés megtagadása

A Társaságot szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A Társaság a szerződés megkötését megtagadja, ha az

- a) manipulációs célzatú, vagy
- b) jogszabályi vagy egyéb tilalomba ütközik, vagy
- c) az adós a személyazonosságának, illetve gazdasági társaság esetén a cégadatoknak az igazolását vagy azonosítását megtagadta, vagy
- d) az adós a megállapodás feltételeit teljesíteni nem tudja, illetve azt nem vállalja, vagy
- e) az adós tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés ésszerű időn belül történő megtérülése nem várható, illetve a követelés gyors növekedése valószínűsíthető, és nem várható az adós helyzetének rövid időn belül történő megváltozása.

2.4.3 A szerződés módosítása

A Társaság és az Ügyfél közös megegyezéssel, írásban jogosult a közöttük létrejött szerződés módosítására.

2.4.4 A szerződésszegés következménye

Amennyiben az Ügyfél a lejárt követelés tekintetében megkötött megállapodásban foglalt kötelezettségeit megszegi, így különösen a számára biztosított részletfizetési kedvezmény alapján esedékes bármely részlet kifizetésével késedelembe esik, a megállapodás a szerződésben foglaltak szerint hatályát veszíti minden további értesítés nélkül, és ez esetben a tartozás egy összegben, azonnal esedékesé válik.

Amennyiben az Ügyfél az egyedi szerződésben meghatározott kötelezettségeit megszegi, a Társaság jogosult az eredeti szerződésben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni, és az Ügyfél köteles a szerződésszegéssel a Társaságnak okozott minden kárt és költséget megtéríteni.

2.5 Panaszok kezelése

Amennyiben az első felszólító levél kézhezvétele után az adós 10 napon belül panasszal él és a követelést vitatja, panasa megválaszolásáig Társaságunk nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet, ide nem értve az ügyben esetlegesen folyamatban lévő eljárásokban eljáró hatóság vagy végrehajtó által megtett lépéseket. A követeléskezelési tevékenység bármelyik szakaszában felmerült panaszokat egységesen, a Panaszkezelési Szabályzat (http://reg-finance.hu/panaszkezelesi_szab/) alapján kezeljük.

3. A HÁTRALÉKOS TARTOZÁS KIEGYENLÍTÉSÉNEK ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE

Tájékoztatjuk, hogy a pénzügyi szolgáltató (hitelező) és az adós között létrejött szerződés alapján a tőketartozás után éves szinten meghatározott és a hitelező által az ügyfelek számára hirdetményben/kondíciós listában közzétett ügyleti és késedelmi kamat, valamint költség és díj kerül meghatározásra, mely a tartozás összegét növeli. A tartozás összegét növelik továbbá a Társaságunk által indított jogi eljárások során, így különösen a fizetési meghagyásos eljárás, a peres eljárás és a végrehajtási eljárás során felmerült, a jogszabályokban meghatározott eljárási költségek és díjak.

A régi Ptk. hatálya alá tartozó követelések esetében az adós által Társaságunk felé teljesített befizetéseket elsődlegesen az adós rendelkezése szerint számoljuk el, ennek hiányában arra a tartozásra számoljuk el a teljesítést, amelyre az adós felismerhetően szánta, ha pedig ez sem ismerhető fel, a jogszabályokban foglaltaknak



megfelelően számoljuk el, így elsődlegesen a régebben lejárt, azonos lejárat esetén az adósra terheesebb, egyenlő mértékben terhes tartozások közül pedig a kevésbé biztosított tartozásra számoljuk el, elsősorban költségre, majd kamatra, végül a főtartozásra.

Az új Ptk. hatálya alá tartozó követelések esetében az adós által Társaságunk felé teljesített befizetéseket elsődlegesen az adós rendelkezése szerint számoljuk el, ennek hiányában arra a tartozásra számoljuk el a teljesítést, amelyre az adós felismerhetően szánta, ha pedig ez sem ismerhető fel, a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számoljuk el, így elsődlegesen a régebben lejárt, azonos lejárat esetén a kevésbé biztosított, egyenlő mértékben biztosított tartozások közül pedig az adósra terheesebb tartozásra számoljuk el, elsősorban költségre, majd kamatra, végül a főtartozásra.

Amennyiben az adósnak az adott tartozásának kiegyenlítésekor túlfizetése keletkezik, azt Társaságunk – amennyiben az adós más érvényesíthető tartozását nem tartja nyilván – visszafizeti részére. A túlfizetés visszatérítése annak az adósnak/adóstársnak/kezesnek a részére történik, aki a túlfizetést eredményező befizetést teljesítette és olyan módon, ahogyan a tárgybeli befizetést teljesítette. Ha Társaságunk az adóssal szemben további jogviszonyból származó követeléssel is rendelkezik, úgy az adóst felhívjuk nyilatkozattételre, hogy a túlfizetést, az eredeti rendelkezésétől eltérően, másik tartozására lehessen elszámolni.

4. TÁJÉKOZTATÓ A VÉGREHAJTÁSI ELJÁRÁS MENETÉRŐL ÉS KÖLTSÉGEIRŐL

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy végrehajtási eljárás megindítását követően a Társaságunk felé fennálló tartozáson túl a végrehajtási eljárást lefolytató önálló bírósági végrehajtó az 1994. évi LIII. évi törvény, valamint a 35/2015. (XI.10.) IM rendelet alapján további –jogszerű –költséget számít fel.

A bírósági végrehajtás során a pénzkövetelést elsősorban a pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt, az adós rendelkezése alatt álló összegből, illetőleg az adós munkabéréből, munkából eredő egyéb rendszeres, időszakonként visszatérően kapott díjazásából, juttatásából, követeléséből, valamint társadalombiztosítási jogviszonyon alapuló járandóságából (a továbbiakban együtt: munkabéréből) kell behajtani.

Ha előre látható, hogy a követelést a munkabérre, illetőleg a pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt összegre vezetett végrehajtással nem lehet viszonylag rövidebb időn belül behajtani, az adós bármilyen lefoglalható vagyontárgya végrehajtás alá vonható.

4.1 Végrehajtás munkabérből

Ha az adós a végrehajtó helyszíni eljárása alkalmával, illetőleg a végrehajtható okirat postai kézbesítésétől számított 15 napon belül nem fizette meg a tartozását, a végrehajtó az adós munkabérét letiltja, és ilyen módon lefoglalja. A letiltásban a végrehajtó felhívja az adós munkáltatóját, hogy az adós munkabéréből a letiltásban feltüntetett összeget vonja le, és - a felhívásnak megfelelően - fizesse ki a végrehajtást kérőnek, illetőleg kivételesen utalja át a végrehajtói letéti vagy más számlára. A végrehajtó a letiltást megküldi a munkáltatónak és a feleknek.

A végrehajtás során a munkabérből – a jogszabályban meghatározott részletes szabályok szerint - általában legfeljebb 33%-ot, kivételesen legfeljebb 50%-ot lehet levonni. A levonás során mentes a végrehajtás alól a havonta kifizetett munkabérnek az a része, amely megfelel az öregségi nyugdíj legalacsonyabb összegének.

4.2 Végrehajtás pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt összegre

A pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt, természetes személyt megillető összegből az öregségi nyugdíj legalacsonyabb összegének négyszerese feletti összeg korlátlanul végrehajtás alá vonható, az ez alatti összegből pedig az öregségi nyugdíj legalacsonyabb összege és az öregségi nyugdíj legalacsonyabb összegének négyszerese közötti rész 50%-a vonható végrehajtás alá. A pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt, természetes személyt megillető pénzösszegnek mentes a végrehajtás alól az a része, amely megfelel az öregségi nyugdíj legalacsonyabb összegének.

A pénzforgalmi szolgáltatónál több számlatulajdonos tulajdonában álló számlán kezelt pénzösszeg bármelyik számlatulajdonossal szemben fennálló követelés fejében teljes összegben végrehajtás alá vonható.

A pénzügyi intézménynél elhelyezett betét, takarékbetét, valamint a róla szóló betétkönyv és más okirat korlátozás nélkül végrehajtás alá vonható.

4.3 Ingó végrehajtás

Ha az adós a végrehajtható okiratban feltüntetett kötelezettségét önként nem teljesítette, a végrehajtó az adós ingóságait foglalási jegyzőkönyvben összeírja, és ilyen módon lefoglalja.

Az ingófoglalásra a végrehajtási költség megelőlegezésének időpontjától számított 30 napon belül kerül sor. Ha a végrehajtó az adósnak a végrehajtható okiratot személyesen adta át, az önkéntes teljesítés elmaradása esetén



köteles az ingófoglalást haladéktalanul elvégezni. Ha a végrehajtható okiratot postán kézbesítették, a kézbesítéstől számított 45 napon belül kell az ingófoglalást elvégezni. Több ingóság esetén a lefoglalásuk sorrendjét a végrehajtó állapítja meg. A végrehajtó a foglalatást addig folytatja, amíg a követelés - járulékaival együtt, ideértve az eljárás befejezéséig előreláthatóan felmerülő végrehajtási költséget - nincs teljesen fedezve. Nem lehet lefoglalni azokat a vagyontárgyakat, melyeket a törvény végrehajtás alól mentesít. A végrehajtó a foglaláskor becsléssel megállapítja a lefoglalt ingóság értékét. Az ingóságot – ha a törvény másképpen nem rendelkezik – rendszerint árverésen kell értékesíteni. Az árverést a végrehajtó árverési hirdetményben tűzi ki, melyet kézbesít a feleknek, illetve a jogszabályban meghatározottak részére. A végrehajtó az árverési hirdetményt közzéteszi az elektronikus árverési hirdetmények nyilvántartásában is; az elektronikus árverési rendszer az árverést követő napon automatikusan törli a hirdetményt az elektronikus árverési hirdetmények nyilvántartásából. Az árverés megkezdésekor a végrehajtó az árverezőkkel közli az ingóság becsértékét (a kikiáltási árát), és felhívja őket ajánlatuk megtételére. Ha a felajánlott vételár nem éri el a kikiáltási árát, azt fokozatosan lejjebb kell szállítani a becsérték 35%-áig. Az árverést addig kell folytatni, amíg ajánlatot tesznek. Ha nincs további ajánlat, a végrehajtó a felajánlott legmagasabb vételár háromszori kikiáltása után kijelenti, hogy az ingóságot a legtöbbet ajánló megvette. Ha az első árverés sikertelen, az ingóságokat a második és harmadik árverésen egyenként kell értékesíteni. Az árverésről a végrehajtó jegyzőkönyvet készít. Az első árverésen el nem adott ingóságot második árverésen kell értékesíteni. A végrehajtó a második árverést az első árveréstől számított 3 hónapon belül olyan időpontra tűzi ki, amely a helyi körülmények között a legcélszerűbb. Megfelelő jogszabályi feltételek fennállása esetén lehetőség van elektronikus árverés kitűzésére is. A végrehajtást kérő meghatározott jogszabályi feltételek esetén az ingó dolgot követelése fejében átveheti. Ha az ingóságot nem sikerült elektronikus árverésen értékesíteni, és azt a végrehajtást kérő nem vette át, a végrehajtó olyan ingóság esetében, amelynek őrzése vagy tárolása biztosított - immár a kikiáltási ár korlátlan leszállítása mellett – újabb elektronikus árverést tarthat. Egyéb ingóságok esetében, vagy ha az utóbb kitűzött elektronikus árverés is sikertelen maradt, a végrehajtó felhívja az adóst, hogy az ingóságot 30 napon belül vigye el. Ha az adós az ingóságért a végrehajtónál jelentkezett, a végrehajtó az ingóságot feloldja a foglalás alól, és visszaadja az adósnak. Ha az adós a felhívástól számított 30 napon belül az ingóságért nem jelentkezett, a végrehajtó megszünteti az ingóság további őrzését, és az ingóság megsemmisítése vagy hulladékként való átadása iránt intézkedik.

4.4 Ingatlan végrehajtás

A végrehajtási törvény értelmében az önálló bírósági végrehajtó a végrehajtási előleg átutalását követően 3 munkanapon belül intézkedik az adós ingatlan tulajdonának lefoglalása érdekében, ha a végrehajtható okirat tartalmazza az ingatlan adatait.

Amennyiben a követelés a végrehajtási eljárás során egyéb végrehajtási cselekményekből nem kerül kiegyenlítésre, illetve a követelés rövid időn belüli behajtása más módon nem lehetséges az önálló bírósági végrehajtó az adós már lefoglalt ingatlan tulajdonát vonja eljárás alá a végrehajtási jog bejegyzéséről szóló határozatnak a végrehajtó részére történt kézbesítésétől számított 45 napot követően, illetve lakóingatlan esetén a lefoglalás tényéről az ingatlan fekvése szerint illetékes jegyző értesítésétől számított 60 napot követően. A végrehajtó az ingatlan értékesítése előtt 6 hónappal nem régebbi adó-és értékbecslőlapján megállapítja az ingatlan becsértékét mind beköltözhető, mind lakott állapotban. Az önálló bírósági végrehajtó az ingatlan becsértékét közli a felekkel, illetve azokkal, akiknek az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett joguk van. Az ingatlant árverésen kell értékesíteni, amennyiben a követelés az adós egyéb vagyontárgyaiból nincs teljesen fedezve, vagy csak aránytalanul hosszú idő múlva elégíthető ki. Az elektronikus ingatlan-végrehajtás szabályai szerint az árverést az önálló bírósági végrehajtó árverési hirdetménnyel tűzi ki és kézbesíti a feleknek, illetve a jogszabályban meghatározottaknak.

Az ingatlan kikiáltási ára a becsérték összege.

Ingatlanra – a következő bekezdésben részletezett kivétellel - a kikiáltási ár legalább felének megfelelő összeggel tehető vételi ajánlat.

Lakóingatlanra legalább a kikiáltási ár 70%-ának - fogyasztóval kötött szerződésen alapuló követelés behajtása esetén legalább a kikiáltási árának - megfelelő összeggel tehető érvényes vételi ajánlat, ha az adósnak ez az egyetlen lakóingatlana, lakóhelye ebben van, és a végrehajtási eljárás megindítását megelőző 6 hónapban is ebben volt. A végrehajtó a lakóingatlan árverezése során a felek kívánságára az általuk meghatározott értékre lecsökkenti azt az összeget, amelyen érvényes vételi ajánlat tehető. Az ilyen módon lefolytatott árverésből befolyó árverési vételár felosztását követően fennmaradó követelés megszűnik, a végrehajtási eljárás pedig befejeződik.

Sikertelen árverés esetén a végrehajtó az ingatlan jogszabályban meghatározott adatait és az ingatlanról készült képfelvételt – az árverés későbbi kitűzéséről szóló tájékoztatással együtt – közzéteszi az elektronikus árverési hirdetmények nyilvántartásában. Az első árverés sikertelenségének megállapítását követően 3 hónapon belül a végrehajtó által kitűzött időpontban második árverést kell tartani. Amennyiben a második árverés is sikertelen



volt, úgy a végrehajtást kérők a jogszabályban foglaltak szerint átvehetik az ingatlant. Amennyiben erre nem kerül sor, abban az esetben a végrehajtó közzéteszi az ingatlan folyamatos árverezése iránti hirdetményt az árverési hirdetmények elektronikus nyilvántartásában. Az árverés mindaddig szünetel, amíg az ingatlanra vételi ajánlatot tenni kívánó árverező nem kéri felhasználói nevének és jelszavának aktiválását, vagy a végrehajtást kérő a hirdetmény közzétételétől számított 3 hónap elteltével újabb árverés kitűzését nem kérte. Az újabb árverésekre a második árverés szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy a kikiáltási árat lakóingatlan esetén is a becsérték feléig lehet leszállítani.

