



KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Dokumentumazonosító: SZ008-02

Verziószám: 2.0 – az SZ008-01 számú Követeléskezelési szabályzat módosítása

Hatálybalépés napja: 2026. augusztus 1.

Felülvizsgálat: évente, illetve jogszabály- vagy ajánlásváltozás esetén soron kívül

Tartalom

1.	BEVEZETÉS	3
1.1.	Társaságunk adatai	3
2.	ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....	5
3.	A SZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS CÉLJA.....	7
3.1.	A szabályzat alanyi hatálya.....	7
3.2.	A szabályzat tárgyi hatálya	7
3.3.	A szabályzat célja	7
4.	A SZABÁLYOZÁS ALAPELVEI.....	8
4.1.	Tisztességes és együttműködő magatartás a Felek részéről	8
4.2.	Szakmai gondosság	8
4.3.	Szükséges információ szolgáltatása	8
4.4.	Ügyfél teherviselő képességének figyelembe vétele	8
4.5.	Fokozatosság.....	9
4.6.	Az Ügyfél teljesítésének elsődlegessége	9
4.7.	Szabályozottság.....	9
5.	AZ ADÓSOROK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ELVEK.....	10
6.	AZ ADÓSOROKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTELRE ÉS KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK ÉS SZABÁLYOK.....	12
7.	KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER.....	14
8.	A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE	15
8.1.	A követeléskezelési eljárás szakaszai	15
9.	ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOK	20
9.1.	Áthidaló megoldások fajtái.....	20
9.2.	Áthidaló megoldások részletezése	20
9.3.	Teljesítési megállapodásról szóló előzetes tájékoztató.....	21
9.4.	A teljesítési megállapodás iránti kérelem elbírálása	21
9.5.	Teljesítési megállapodás megkötése.....	22
9.6.	Teljesítési megállapodás nemteljesítése	22
10.	KAMATOK, DÍJAK, KÖLTSÉGEK FELSZÁMÍTÁSA.....	23
11.	KÖVETELÉSKEZELÉSRE VONATKOZÓ SZERVEZETI SZABÁLYOK	24
12.	KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA.....	26
13.	A HITELGONDOZÁS KERETÉBEN KEZELT KÖVETELÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK	27



14.	A KÖVETELÉSKELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSI RENDJE	28
15.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	29





1. BEVEZETÉS

A REG-FINANCE Zrt. (Társaságunk) a pénzügyi szolgáltatói követelések kezelése során figyelembe veszi a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.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:

Hpt. 2013. évi CCXXXVII. törvény A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról
Info tv. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról
Pmt. 2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról
Fttv. 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
régi Ptk. 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről
új Ptk. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
FMH tv. 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról
Vht. 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
KHR tv. 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről
Nyvtv. 1992. évi LXVI. törvény A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról
Fgytv. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
Pp 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról
GDPR 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (**Általános Adatvédelmi Rendelet** vagy **Rendelet**)
MNB tv. 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
Nhf. törvény 2025. évi XII. törvény a nemteljesítő hitelmegállapodások hitelgondozóiról és a nemteljesítő hitelmegállapodások felvásárlóiról
Are. tv. 2015. évi CV. törvény a természetes személyek adósságrendezéséről
16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
MNB ajánlás a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről
6/2025. (VI. 16.) számú MNB ajánlás a fogyatékossgal élő ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról
9/2025. (VII. 31.) számú MNB ajánlás a nemteljesítő hitelmegállapodások hitelfelvásárlók részére való átruházásáról

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.

1.1. Társaságunk adatai



Cégnév: REG-FINANCE Zrt.

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 01-10-044035

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 182.

Telefonszám: 06-1/773 3660

Fax: 06-1/999-7912

E-mail: info@reg-finance.hu

Adószám: 11803601-2-41

A REG-FINANCE Zrt. az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet 106/1999/F számú, 1999. január 21. napján kelt engedélye alapján folytatja tevékenységét.

Személyes ügyfélfogadás előre egyeztetett időpontban

Hétfő – Péntek: 8:00 – 16:00

Telefonos ügyintézés

Hétfő: 8:00 – 20:00

Kedd – Péntek: 8:00-16:00



2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Adós

Fizetési késedelemmel rendelkező, fogyasztónak minősülő adós, adóstárs, magánszemély kezességvállaló és zálogkötelezett, továbbá azon személy, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott követelés megfizetéséért kötelezhető. *Fogyasztónak minősül* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Áthidaló megoldások

Minden olyan, a REG-FINANCE Zrt. által az adósok vagyoni helyzetének és fizetőképességének figyelembevételével kidolgozott és kínált fizetéskönnyítési konstrukció, (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés), amelynek a célja, hogy az adós a tartozását a teherviselő képességének megfelelően, életkörülményeinek ellehetetlenülése nélkül tudja megfizetni.

A REG-FINANCE Zrt. a követeléskezelés minden szakaszában törekszik az Adóssal való megegyezésre. Mindkét fél kölcsönös érdeke a követeléskezelés korai szakaszában történő megegyezés, mivel annál kisebb a tartozásra számolt késedelmi kamat és kevesebb a felmerülő költségek összege is.

Együttműködő adós

Olyan adós, aki a tartozás rendezésében aktívan közreműködik a Társasággal, a teljesítési megállapodás előkészítéséhez a Társaság által igényelt adatokat és nyilatkozatokat pontosan és határidőben megadja, a teljesítési megállapodást betartja, pontosan fizet.

Az együttműködés során betartja a kapcsolattartás és a tájékoztatás alapelveit, felmerülő pénzügyi vonatkozású problémáit időben jelzi.

Engedményező

Az a jogi személy, akitől a Társaság a lejárt követeléseket engedményezési szerződés keretében csomagban vagy egyedileg megvásárolja.

Engedményes

A követelést megvásárló REG-FINANCE Zrt, az engedményező jogutódja.

Ésszerűen tájékozott adós

Olyan adós, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az ésszerűen tájékozott adóstól elvárható a követeléskezelési tevékenységgel érintett, az adós által nem szerződésszerűen teljesített alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződés(ek) ismerete.

Fizetési késedelem

Az alapszerződésből származó teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése, továbbá az adós és a Társaság által kötött fizetési megállapodásban rögzített fizetési határidő eredménytelen eltelte.

Igazolható módon történő továbbítás

Annak igazolása, hogy a küldeményt a REG-FINANCE Zrt. kinek a részére küldte meg, amely emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Postai küldemények esetében a feladójegyzék megléte, illetve postai küldemények, egyéb kapcsolattartási formák esetén a REG-FINANCE Zrt. követeléskezelési szoftverében történő nyilvántartás is igazolható módon történő továbbításnak számít.

Követelés



Az adóssal szemben fennálló, pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő vagy követelésvásárlás keretében átvett egyéb, illetve a Társaság által hitelgondozásra irányuló megbízási jogviszony alapján kezelt pénzkövetelés.

Követeléskezelési tevékenység

Követeléskezelési tevékenységnek minősül a Társaság által engedményezés – jogutódlás vagy átruházás – útján megszerzett, pénzügyi szolgáltatásból eredő vagy egyéb, más szolgáltatótól származó, lejárt követelés kezelése, érvényesítése érdekében végzett üzletszerű tevékenység, továbbá a követelés jogosultjának megbízása alapján, annak nevében és javára hitelgondozóként végzett követeléskezelési tevékenység, ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is.

Követeléskezelő

A REG-FINANCE Zrt., amely a Hpt. szerinti követelésvásárlási tevékenység végzésére jogosult, és a követelés engedményezését követően jogosultként (saját állomány), illetve hitelgondozási megállapodás vagy egyéb megbízási jogviszony alapján a jogosult nevében és javára (gondozott állomány) végzi a követeléskezelési tevékenységet. A Társaság az Ajánlás 1.6. pont d) alpontja alapján a követelések megbízás alapján történő kezelése körében is követeléskezelőnek minősül.

Követelésvásárlás

Követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés vagy egyetlen követeléscsomag, illetve több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követeléscsomag megvásárlása útján történő – megszerzésre irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép.

Teljesítési megállapodás

Minden olyan, a Társaság által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

Saját állomány

Az a követelés, amelynek jogosultja a Társaság, ideértve az engedményezés vagy jogutódlás útján megszerzett követeléseket.

Gondozott állomány

Az a követelés, amelyet a Társaság hitelgondozási megállapodás vagy egyéb megbízási jogviszony alapján, a jogosult nevében és javára kezel.

Hitelfelvásárló

Az Nhf. törvény szerinti hitelfelvásárló, mint a gondozott állományba tartozó követelés jogosultja (megbízó).

Hitelgondozási megállapodás

A Társaság és a Hitelfelvásárló között az Nhf. törvény 17. §-a alapján írásban létrejött megállapodás, amelynek alapján a Társaság a gondozott állományt kezeli.

Ajánlás

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



3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS CÉLJA

3.1. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik a Társaság Ügyfelekkel (adósokkal) szemben nyilvántartott követelését kezelik.

3.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya a követeléskezelési tevékenységre terjed ki. A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül az üzletszerűen nyújtott, saját, vagy harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásból származó vagy egyéb késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység.

A szabályzat a fogyasztókkal szemben fennálló követelések kezelésének horizontális, fogyasztóvédelmi normája: rendelkezéseit alkalmazni kell mind a Társaság saját tulajdonában álló (saját állomány), mind a hiteligonozási megállapodás vagy egyéb megbízási jogviszony alapján, a jogosult nevében és javára kezelt (gondozott állomány) követelésekre. A hiteligonozás keretében kezelt követelésekre vonatkozó különös szabályokat a szabályzat „A hiteligonozás keretében kezelt követelésekre vonatkozó különös szabályok” című fejezete tartalmazza.

A hiteligonozási tevékenység szervezeti, engedélyezési, pénzkezelési, utasításkezelési és felügyeleti tájékoztatási szabályait a Társaság Hiteligonozási Szabályzata tartalmazza. Ellentmondás esetén a fogyasztóval szembeni tájékoztatás, kapcsolattartás, teljesítési megállapodás, panaszkezelés, valamint a kamat-, díj- és költségszámítás kérdéseiben a jelen szabályzat, a hiteligonozás intézményi kérdéseiben a Hiteligonozási Szabályzat az irányadó.

A Társaság rögzíti, hogy a gondozott állományon végzett tevékenységére az Ajánlás és az Nhf. törvény egyidejűleg, egymást kiegészítve alkalmazandó. Az Ajánlás 12. és 24. pontja szerinti könnyítés – amely a megbízottként eljáró követeléskezelőtől nem várja el a rendszeres, a tartozás rendezését követő és a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás nyújtását – kizárólag a nem pénzügyi szolgáltatásból eredő követelésekre alkalmazható, ezért a Társaság gondozott állományára nem alkalmazható.

Az Ajánlásban foglaltak végrehajtása nem elvárt azon követelések esetén, amelyek kapcsán az Ajánlás közzétételét megelőzően végrehajtás került elrendelésre. Nem elvárt az Ajánlásban rögzítetteknek való megfelelés a követeléskezelés során továbbá, attól az időponttól, amikor a követelés érvényesítése érdekében végrehajtási eljárás indul, továbbá ha az adós valamely állami programban vesz részt. A rendszeres tájékoztatás nem elvárt azon időszakban, amikor a követelés érvényesítése céljából indított, végrehajtási eljáráson kívüli peres vagy nemperes eljárás van folyamatban.

3.3. A szabályzat célja

A Társaság a követeléskezelés során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján – figyelemmel e Szabályzatban foglaltakra – végzi tevékenységét.



4. A SZABÁLYOZÁS ALAPELVEI

4.1. Tisztességes és együttműködő magatartás a Felek részéről

A Társaság - összhangban az 1.1 pontban leírt Ajánlás alapelveivel - mindent megtesz annak érdekében, hogy a követeléskezelési tevékenysége során a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül folytassa tevékenységét és ugyanezt várja el az Ügyfelektől is. A Társaság a vele szemben adósi pozícióban álló személyeket Ügyfélnek tekinti.

A Társaság, a tevékenysége során kifejezetten tartózkodik minden fizikai és pszichikai nyomásgyakorlástól és ugyanezt a magatartást várja el az Ügyfelektől is.

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy Ügyfelei a jogi és végrehajtási eljárást megelőzően megfizethessék tartozásukat, ugyanakkor tárgyilagosan tájékoztatja Ügyfeleit, hogy amennyiben az Ügyfél részéről az önkéntes teljesítés elmarad, akkor a követelés behajtása érdekében a Társaság jogi (fizetési meghagyásos és peres) eljárást kezdeményezhet, továbbá követelését a végrehajtási eljárás szabályai szerint érvényesítheti.

A Társaság valamennyi Ügyfele részére áthidaló megoldásokat ajánl az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében. Az áthidaló megoldás felajánlását a Társaság nem teszi függővé attól, hogy az Ügyfél korábban tett-e ajánlatot a tartozás rendezésére; a Társaság megvizsgálja, hogy az ajánlatot nem tevő Ügyfelek esetében milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre, és e körben kezdeményezően ajánl fel megoldási lehetőséget.

Az Ajánlással összhangban a Társaság együttműködő Ügyfélnek tekinti azon Ügyfelét, aki az áthidaló megoldásokhoz, részletfizetéshez kért adatokat, nyilatkozatokat és okiratokat a megjelölt határidőre és pontosan megadja.

4.2. Szakmai gondosság

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy az alkalmazottai, továbbá a nevében eljáró megbízottak, rendelkezzenek mindazokkal a szakmai ismeretekkel és ismerjék az irányadó jogszabályokat, amelyek szükségesek és alkalmasak az Ügyfél pontos tájékoztatására.

A Társaság gondoskodik arról, hogy alkalmazottai a feladat ellátásához szükséges szakmai követelményekkel rendelkezzenek. A Társaság törekszik arra, hogy a követeléskezelési tevékenységet végző személy büntetlen előéletű legyen, és szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel vagy középiskolai végzettséggel és számviteli, pénzügyi vagy azzal egyenértékű szakképesítéssel rendelkezzen. A képzés részét képezik az ügyféllel való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások is.

4.3. Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az Ügyfél számára, amely az Ügyfél együttműködő magatartásához szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

4.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembe vétele

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az Ügyfél teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során a Társaság lehetőség szerint - mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaz - az Ügyfél együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.



A pénzügyi helyzet felmérése kizárólag az Ügyfél érdekeinek előmozdítása céljából, az Ügyfél hozzájárulása mellett valósulhat meg. A Társaság a felmérést megelőzően kifejezetten felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

A Társaság az Ügyfél információszolgáltatásának elmaradása miatt az Ügyfélre hátrányos következmények kilátásba helyezésével nyomást nem gyakorol. Az adatszolgáltatás elmaradása önmagában nem eredményezheti a teljesítési megállapodás iránti kérelem elutasítását; ilyen esetben a Társaság a rendelkezésére álló információk alapján dönt, és erről az Ügyfelet tájékoztatja.

A felméréshez a Társaság az alábbi adatok és iratok önkéntes rendelkezésre bocsátását kérheti: a) az Ügyfél és a vele közös háztartásban élők rendszeres jövedelmére vonatkozó adat vagy igazolás; b) munkanélküliség vagy szociális ellátás esetén az erre vonatkozó igazolás; c) a háztartás rendszeres terheire (lakhatás, egyéb hiteltörlesztés, letiltás) vonatkozó nyilatkozat; d) az Ügyfél kérelme a vállalható törlesztőrészlet, a kért futamidő, valamint a fizetési nehézség okának és várható időtartamának megjelölésével.

A felmérés az Ügyfél számára díjmentes; eredményét és a felkínált megoldásokat írásban rögzíteni kell. Ha a felmérés alapján az Ügyfél tartósan fizetéseképtelen, a Társaság tájékoztatja a természetes személyek adósságrendezési eljárása, valamint az adósságkezelési és szociális szolgáltatások igénybevételének lehetőségéről.

4.5. Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az Ügyfél teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A Társaság a fokozatosság elvének megfelelően jár el az Ügyfelek tájékoztatása során is.

4.6. Az Ügyfél teljesítésének elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az Ügyfél együttműködésének mértékét is – elősegíti az Ügyfél teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana.

4.7. Szabályozottság

A Társaság a tartozás behajtására és az Ügyféllel történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakított ki. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen szabályzat tartalmazza.



5. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ ELVEK

A Társaság a követeléskezelés során a késedelmes követelés fennállása alatt – amennyiben adóssal való kapcsolattartáshoz megfelelő elérhetőséggel rendelkezik – tájékoztatást nyújt a követelés aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke), a lehetséges áthidaló megoldásokról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, illetve felhívja adós figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére, továbbá arra, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni.

A Társaság az adós írásbeli vagy telefonon bejelentett kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit, tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről és évente egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követelés aktuális összegéről.

A tájékoztatást az adósoknak fokozatosan, a követelés érvényesítésének egyes fázisaiban teljes körűen adja meg, figyelembe véve azt, hogy a követeléskezelési folyamat milyen fázisban tart.

A Társaság a követeléskezeléssel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ, és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat közérthető magyarázattal látja el. A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az adóst megtéve, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

Honlapon és az ügyfélszolgálaton közzéteendő információk

A Társaság a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi: a) a Társaság teljes nevét, tevékenységi engedélyének számát és keltét; b) elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét; c) a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást; d) annak tényét, hogy a Társaság a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel; e) a teljesítési megállapodások részét képező általános szerződési feltételeket, amennyiben a Társaság ilyet alkalmaz; f) az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást; g) az adós számára nyújtandó tájékoztatásokra vonatkozó információkat; h) a Társaság által alkalmazott formanyomtatványokat; i) a jelen szabályzatot, a panaszkezelési szabályzatot és a Magyar Nemzeti Bank által közzétett panaszbejelentő nyomtatványt.

A Társaság a követeléskezelési tevékenységre vonatkozóan saját hirdetményt vagy kondíciós listát nem alkalmaz; a Társaság kizárólag az alapszerződésben, illetve jogszabályban meghatározott mértékű kamatot, díjat és költséget érvényesíti.

Az értesítő levelek rendszere

A Társaság az adós részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján: a) a követelés átruházásáról szóló tájékoztatás; b) rendszeres tájékoztatás; c) a tartozás rendezését követő tájékoztatás; d) a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás; e) az adós kérésére történő tájékoztatás. Az a)–d) alpont szerinti értesítő leveleket a Társaság a kezes részére abban az esetben küldi meg, ha a követelést vele szemben érvényesíti. A leveleket postai úton kizárólag zárt borítékban továbbítja, és azok kiküldésének tényét, időpontját, módját és tartalmát ügyletenként rögzíti.

Rendszeres tájékoztatás

A Társaság a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli tájékoztatást küld az adós részére. A tájékoztatási kötelezettség nem korlátozható az adott időszakban aktívan kezelt ügyekre. Követelés átruházása esetén a határidőket az átruházás időpontjától kell számítani.

A rendszeres tájékoztató levél tartalmazza a követelés jogosultjának nevét és címét, a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét, a tartozás jogcímét és az alapszerződés megjelölését, a megadott értéknapon



nyilvántartott tartozás devizanemét és összegét tőke, kamat, késedelmi kamat, valamint díjak és költségek bontásban, fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét és a havi törlesztőrészlet összegét, továbbá legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban.

A rendszeres tájékoztató levél figyelemfelhívást tartalmaz arra, hogy a) ha az adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és az egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog; b) az adós teljesítési megállapodást kezdeményezhet, a kérelem benyújtásának módjával együtt; c) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet; d) ha a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, az adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn; e) kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szemben végrehajtás indulhat; f) az adós a levelezési címe módosulását haladéktalanul jelentse be, ellenkező esetben a nem aktuális címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el hozzá.

A rendszeres tájékoztató levél tartalmazza továbbá a kamat, díj és költség mértékére vonatkozó tájékoztatást, tájékoztatást arról, hogy ha az adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél, valamint arról, hogy az adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és elszámolásuk jogcíméről, amelyet a Társaság a kérés jelzésétől számított 30 napon belül bocsát rendelkezésre. A rendszeres tájékoztató levél kötelező adattartalmát a szabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, ha a követelés fedezetének értékesítése megtörtént és az nem fedezte teljes mértékben az adós kötelezettségeit, a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, kivéve, ha az adós arról egyéb módon értesült. A tájékoztatás tartalmazza az értékesítésből befolyt összeget, annak elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban, valamint a fennmaradó tartozás összegét.

Az adós kérésére történő tájékoztatás és iratkiadás

A Társaság az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés jelzésétől számított 30 napon belül, gyakorisági korlátozás nélkül – rendelkezésre bocsátja: a) a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát, ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát; b) a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedményezésről szóló értesítést; c) a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát; d) az adós elévülésre történő hivatkozása esetén mindazon információt, amely a követelés elévülésének megállapításához szükséges. Ha a kért irat a Társaság rendelkezésére nem áll, azt az engedményezőtől, illetve gondozott állomány esetén a megbízótól bekéri, és erről az adóst a határidőn belül tájékoztatja.



6. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTELRE ÉS KAPCSOLATTARTÁSRA VONATKOZÓ ELVEK ÉS SZABÁLYOK

Adóssal való kapcsolattartás formái:

- postai levél (sima, ajánlott, tértivevényes),
- e-mail,
- telefon,
- telefaxon,
- személyes egyeztetés (a Társaság székhelyén).

A kapcsolatfelvételt és kapcsolattartást a Társaság ügyintézője minden esetben köteles dokumentálni a Társaság követeléskezelési rendszerében.

A Társaság a követeléskezelés során elsősorban írásban – postai levelezés – illetve telefonon keresi meg az adósokat a tartozás rendezése érdekében.

A Társaság az írásbeli tájékoztatásokat az adós azon lakcímére, levelezési címére küldi meg postai úton, melyet az engedményező a követelés megvásárlásakor átadott, illetve amelyet adós a Társaság részére írásban bejelentett.

Az eljáró ügyintéző az adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a Társaságot, illetve a megbízót, amelynek a nevében és képviseletében eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője – a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársai kivételével – bemutatja az adós részére a képviseleti jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a Társaság és – gondozott állomány esetén – a megbízó nevét, címét és ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást. Az adós kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolattartás helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az adós olyan további elérhetőségeket ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett intervallumban, a Társaság elsősorban ezen keresztül kíséri meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

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

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során világosan fogalmazzák meg a követelés rendezésének célját, melyet a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érnek el. Kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a kommunikáció során az ügyintézők az adósokat olyan partnernek tekintsék, akinek az érdekeit messzemenően figyelembe veszik, megadnak neki minden olyan információt, ami a teljesítést elősegíti és nem keltenek hamis, megtévesztő benyomást.

A Társaság ügyintézői munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményeznek telefonos kapcsolatfelvételt az adóssal, ezen belül elsősorban a Társaság ügyfélfogadási idejében. Ettől abban az esetben térnek el, ha azt az adós igazoltan kéri (pl. munkaidőben történő telefonos megkeresés mellőzése), illetve amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet. A Társaság az adóst egy naptári héten legfeljebb három alkalommal keresi meg telefonon; e korból nem vonatkozik az



adós saját kérésére, illetve a folyamatban lévő teljesítési megállapodás előkészítése érdekében kezdeményezett megkeresésre.

Ha a szokásos ügymenettől el kell térni, akkor ennek okát rögzíteni kell a Társaság követeléskezelési szoftverében, visszakereshető módon.

A telefonbeszélgetés eredményét a követeléskezelési rendszerében minden esetben rögzíteni kell.

Amennyiben Adós a telefonbeszélgetés során agresszív, durva hangnemet használ az ügyintézővel szemben, illetve szidalmazza, a beszélgetés azonnal megszakítható.

Az adósoknak lehetőségük van a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben személyes ügyintézésre is a Társaság ügyfélszolgálatán, a Társaság székhelyén.

A Társaság biztosítja, hogy ügyintézői az adós részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az adósokkal foglalkozó ügyintézők közvetlen elérhetőségét.

Amennyiben adós azt a Társaság felé írásban bejelenti – illetve kifejezetten kéri a kapcsolattartás e formáját – , úgy lehetőség van az e-mail útján történő kapcsolattartásra mindaddig, amíg az adós az e-mail cím törlését nem kéri.

Az adós erre irányuló kérése esetén a Társaság valamennyi tájékoztató levelet elektronikus úton is megküldi az adós részére, amennyiben az adós e-mailcíme írásban bejelentésre került a Társaság részére. Az adós kifejezetten erre irányuló külön kérelmére – az ebből eredő kockázatok Társaság általi részletes tájékoztatása után – lehetőség van kizárólag elektronikus úton történő kapcsolattartásra is a felek között, azonban még ebben az esetben is fenntartja magának a Társaság azon jogát, hogy az **elévülést megszakító felszólító leveleket és a panaszválaszokat tértivevényes postai küldeményként küldje meg az adós ismert címére.**

A Társaság elektronikus levelező rendszere (e-mail) időbeli korlátozás nélkül fogadják az adósok megkereséseit, a Társaság válaszait 30 napon belül küldi meg az adós részére.

Adatváltozás bejelentése

Ha az adós adatváltozást jelent be, vagy jelzi, hogy téves adatot tartanak nyilván vele kapcsolatban, azt a Társaság rendszereiben javítani kell. A Társaság a bejelentést írásban, illetve rögzített telefonbeszélgetésben is elfogadja. Az adós indokolás nélkül kérheti az általa rendelkezésre bocsátott olyan adatok törlését, amelyek a követelés érvényesítéséhez nem elengedhetetlenül szükségesek.

Ha az adós írásban vagy rögzített telefonbeszélgetésben kéri, hogy vele kizárólag írásban vegyék fel a kapcsolatot, a kérést teljesíteni kell; az adós kérését és annak teljesítését a követeléskezelési szoftverben rögzíteni kell.

A követeléssel kapcsolatban nem álló harmadik személy adatai a Társaság rendszereiben nem rögzíthetők, kivéve, ha az adott személy ehhez igazolható módon hozzájárult. A Társaság úgy alakítja ki a kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során a követeléskezelés tényéről se kaphasson információt.



7. KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER

A Társaság a KHR törvény értelmében referenciaadat-szolgáltatónak minősül. A Társaság által engedélyezés útján megvásárolt KHR-ben szereplő követelések referenciaadatai a KHR-ben engedélyező részéről átadásra, engedélyes, azaz Társaságunk részéről átvételre kerülnek. Az így átvett referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáról a Társaság gondoskodik a KHR tv-ben előírt módon.





8. A KÖVETELÉSKÉZELÉS 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.

8.1. A követeléskezelési eljárás szakaszai

Követelések megvásárlása engedményezés útján

A követelések átruházását követően első lépés a Társaság részéről a megvásárolt követelésekre vonatkozó elektronikus és papír alapú dokumentáció átvétele, ellenőrzése, importálása a Társaság követeléskezelési szoftverébe, a már folyamatban lévő eljárásokban a jogutódlás bejelentése és zálogjog átjegyzése iránti kérelem benyújtása.

A Társaság mind egyedi követelések, mind követeléscsomagok megvásárlása esetén kizárólag olyan követelés megvásárlására törekszik, amely kapcsán az engedményező a jogszabályokban és az Ajánlásban foglalt – különösen az adós felé fennálló tájékoztatási – követelményeknek eleget tett, és igény esetén biztosítani képes a követelés jog- ésösszecszerűségét alátámasztó dokumentumokon túl az esetleges panaszkezeléshez szükséges adatok és iratok átadását is.

Értesítés a követelés engedményezéséről

A követelés átruházásáról az engedményezési szerződésnek megfelelően az adós értesítést kap az Engedményezőtől vagy a Társaságtól. Amennyiben az értesítés a Társaság feladata, úgy a lehető legrövidebb időn belül – amennyiben a Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződés eltérően nem rendelkezik, legkésőbb 30 napon belül – a Társaság igazolható módon engedményezési értesítőt küld adósnak a követelésvásárlásról, mely tartalmazza a követelés átruházásának tényét és időpontját, a Társaság mint jogosult nevét, címét, elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét, beazonosítva a követelés jogcímét, annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését, az átruházás időpontjában nyilvántartott követelés devizanemét, összegét és összetételét, a késedelmi kamat és egyéb költségek mértékét, a teljesítés módját és a teljesítéshez szükséges adatokat. Az adós tájékoztatást kap a teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségéről és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjáról, valamint arról, hogy az adós kérelme esetén a Társaság 30 napon belül információt ad a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

Az engedményezési értesítő a fentiekén túl tartalmazza: a) a követelés alapjául szolgáló szerződés megszűnésének időpontját; b) fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét és a havonta fizetendő törlesztőrészeket összegét; c) általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról; d) tájékoztatást arról, hogy ha az adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél; e) legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban. Az engedményezési értesítő kötelező adattartalmát a szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

A Ptk. 6:197. §-ára figyelemmel, ha az engedményező még nem küldte meg az adósnak az engedményezésről szóló írásbeli értesítést, a Társaság az engedményezés megtörténtét az engedményezési okirattal vagy más hitelt érdemlő módon igazolja az adós felé.



Az engedményezési értesítő mellékletét képezi a Társaság adatkezelési tájékoztatója.

Az engedményezési értesítő kiküldésének eredményét a Társaság rögzíti, ellenőrzi az engedményezési értesítő átvételét, feldolgozza a visszaérkezett leveleket. Az ügykezelés részeként megválaszolja a beérkező ügyfélleveleket, panaszokat, fizetési és egyéb kérelmeket.

A kézbesítés eredménytelensége esetén a Társaság az adós által korábban megadott további elérhetőségeken kísérli meg a kapcsolatfelvételt. A Társaság az adós elérhetőségének felkutatása érdekében kizárólag olyan adatforrást vehet igénybe, amelyhez való hozzáférésre jogszabály feljogosítja, és amely tekintetében az adatkezelés jogalapja igazolható; az igénybevétel tényét, jogalapját és időpontját a követeléskezelési szoftverben rögzíteni kell.

Fizetési felszólítás

Ha az engedményezési értesítő kiküldése nem jár eredménnyel, azaz a Társaság nem tud az adóssal kapcsolatot felépíteni, a Társaság újbóli kapcsolatfelvételt kezdeményez írásbeli fizetési felszólítás kiküldésével.

Az első és minden további fizetési felszólítás kiállítására az ügyfél kötelezettségeket nyilvántartó számítógépes program és hátralékos lista alapján kerül sor igazolható módon postázott küldemény formájában. A fizetési felszólítót a szerződésben rögzített valamennyi adós – adós, adóstárs, készfizető kezes, egyéb bevont kötelezett – ismert címére meg kell küldeni.

A kézbesítés eredménytelensége esetén a Társaság az adós által korábban megadott további elérhetőségeken kísérli meg a kapcsolatfelvételt. A Társaság az adós elérhetőségének felkutatása érdekében kizárólag olyan adatforrást vehet igénybe, amelyhez való hozzáférésre jogszabály feljogosítja, és amely tekintetében az adatkezelés jogalapja igazolható; az igénybevétel tényét, jogalapját és időpontját a követeléskezelési szoftverben rögzíteni kell.

Fizetési meghagyásos és a peres eljárás

Fizetési meghagyás kezdeményezésére abban az esetben kerül sor, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen. A Társaság az együttműködő adós esetében az adós teherviselő képességét figyelembe véve törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára.

Amennyiben a fizetési felszólítás(ok) nem vezet(nek) eredményre, akkor a tartozás behajtása érdekében kezdeményezni kell a fizetési meghagyásos eljárást vagy a peres eljárást.

A jogi eljárás többletköltséggel jár, melyet adós köteles viselni.

Bírósági végrehajtási eljárás

A jogerős fizetési meghagyás/bírósági ítélet vagy végrehajtási záradékolásra alkalmas okirat birtokában a Társaság végrehajtási eljárást kezdeményezhet, melynek során az eljáró önálló bírósági végrehajtó kényszercselekményeket fogantat (pl. munkabér vagy nyugdíjletiltás, ingó-, ingatlanfoglalás.)

A végrehajtási eljárás jelentős többletköltséggel jár, melyet adós köteles viselni.

Követelés eladása (engedményezés)

Társaság jogosult a teljes követelést harmadik személy részére (engedményes) értékesíteni, aki saját döntésétől függően bírósági vagy más úton az adóstól a tartozást behajthatja.

Ha a körülmények alapján feltehető, hogy a követelést követeléskezelőnek nem minősülő ajánlattevő a fedezeti ingatlan megszerzése érdekében kívánja megvásárolni, a Társaság az adós érdekeinek figyelembevételével dönt a követelés átruházásáról, és ennek körében további megoldásként értékeli az ingatlan adóssal közös értékesítésének lehetőségét.

Nemteljesítő hitelmegállapodásból eredő követelés hitelfelvásárló részére történő átruházása esetén a Társaság a 9/2025. (VII. 31.) számú MNB ajánlásban foglalt elvárásokat is alkalmazza.

Elhunyt ügyféllel szembeni követelés

A Társaság az elhunyt adósokkal szemben fennálló követeléseit a Ptk-nak és más kapcsolódó jogszabályoknak megfelelően érvényesíti a hagyatéki eljárás keretein belül vagy bírósági eljárás során az örökösökkel szemben.



A Társaság különös gondossággal és figyelemmel kezeli ezen ügyleteket, áthidaló megoldást biztosítva az örökösöknek a tartozás rendezésére.

Az adósok azonosítása

Az ügyféllel történő telefonos kapcsolatfelvételkor 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 a kiskorú születési anyakönyvi kivonatával 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).

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,
 - bármely más, a vonatkozó jogszabályok által erre alkalmasnak minősített személy, akit az adós meghatalmaz.
- A Társaság a honlapján meghatalmazás-formanyomtatványt tesz közzé, amelynek hiánytalan kitöltése és átadása esetén a meghatalmazott eljárását elfogadja. A meghatalmazásokat, valamint a törvény által védett titoknak minősülő információ megismerésére adott felhatalmazásokat a követeléskezelési szoftverben rögzíteni kell.

Adósok tájékoztatása



Társaságunk a mindenkor minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente legalább egyszer írásos tájékoztatást küld adósai részére a tartozás állásáról; e kötelezettség nem korlátozható az adott követeléskezelési szakaszban aktívan kezelt ügyekre. Az adós írásbeli vagy telefonon rögzített kérésére Társaságunk – gyakorisági korlátozás nélkül, a kérelem átvételétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a tartozás és a követeléskezelés állásáról. 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 tartozás jogcíméről és összetételéről (tőke, üzleti kamat, késedelmi kamat, díj, költség),
- a teljesítési megállapodás megkötésének feltételeiről és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjáról,
- 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.

Panaszkezelés

A Társaság a követeléskezelési tevékenység minden szakaszában lehetőséget biztosít az adósoknak, hogy a követeléssel, a követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását szóban vagy írásban a Társaság elé terjessze.

A Társaság vizsgálja a tevékenységére, magatartására, mulasztására irányuló panaszokat és amennyiben a panasz az Engedményező tevékenységével, magatartásával, mulasztásával kapcsolatos, akkor a Társaság az adós panaszát az Engedményező bevonásával kíséri meg orvosolni.

A panaszkezelés részletes eljárási rendjét a Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, mely elérhető a Társaság ügyfélszolgálatán az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, illetve letölthető a <http://www.reg-finance.hu/> weboldáról.

A panasz előterjesztése határidőhöz nem köthető; az adós a követeléskezelés bármely szakaszában, szóban vagy írásban élhet panasszal. A Társaság a panasz kivizsgálásáért díjat nem számít fel.

A Társaság a honlapján és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében közzéteszi a Magyar Nemzeti Bank által közzétett panaszbejelentő nyomtatványt, valamint a jogorvoslati lehetőségekre – így különösen a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárása igénybevitelére – vonatkozó tájékoztatást; az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is be kell fogadni. A panaszkezelésre a Hpt. 288. §-a, a gondozott állomány tekintetében az Nhf. törvény 33. §-a, valamint a 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet irányadó.

**Ügyszárás – adós teljesítésének elszámolása – maradványösszeg kifizetése**

Ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg a teljes tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, a befizetést, a Társaság azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra számolja el.

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az adós részére. Az igazolásban tájékoztatja az adóst tartozása összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradvány összegéről.

Az igazolás tartalmazza a legutóbbi rendszeres tájékoztató záró egyenlegét, az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban, valamint azt, hogy a Társaság részéről az adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

Ha az adóst maradványösszeg illeti meg és a Társaság az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását nem kezeli, a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül visszatéríti a maradványösszeget annak a személynek a részére és azon a módon, aki, illetve amilyen módon a maradványösszeget eredményező befizetést teljesítette. Ha a Társaság az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, tájékoztatja az adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy teljes beszámításáról.

Tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítést, azaz a követelés maradéktalan rendezését kell érteni. Amennyiben a Társaság kedvezményt biztosított az adósnak, teljes kiegyenlített tartozás alatt a kedvezménnyel csökkentett összeg értendő.

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a jelzálogtörlési engedélyt is igazolható módon megküldi a zálogkötelezett részére a fenti határidőn belül.



9. ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOK

9.1. Áthidaló megoldások fajtái

- részletfizetés
- fizetési halasztás
- tartozás mérséklése – követeléselengedés

9.2. Áthidaló megoldások részletezése

9.2.1. Részletfizetési megállapodások fajtái

a) Ütemezett részletfizetési megállapodás

A fennálló tartozás összegét a kamatokkal együtt a választott futamidő alatt havi részletekben kell visszafizetni a megállapodásban rögzített fizetési határidőre.

Az ütemezett megállapodás – egyedi elbírálás alapján – az teljes követelés egy részének elengedése mellett is létrejöhet.

A megállapodást írásba kell foglalni. A részletfizetés időtartama alatt figyelemmel kell kísérni, hogy az adós a vállalt fizetési kötelezettségét határidőben és pontosan teljesíti-e.

b) Nem ütemezett részletfizetési megállapodás

Az adós erre irányuló kérelme esetén, vagyoni és jövedelmi helyzetének felmérését követően a Társaság engedélyezhet ideiglenes (max. 6 hónap), alacsony összegű részletfizetést is, amellyel tőketartozás csökkenése nem, csak a kamattartozás csökkenése várható.

Ez a részletfizetési forma csak egyedi elbírálás alapján, vezetői engedéllyel adható, a kérelem jóváhagyásáról a Társaság írásban tájékoztatja az adóst

A futamidő leteltét követően a megállapodás felülvizsgálatra kerül és törekedni kell, hogy a teljesítési megállapodás olyan tartalmú módosítást kapjon, amely mellett a tőketartozás a korábbiaknak nagyobb mértékben csökkenthető. A futamidő leteltét követően kivételes méltányosságból a nem ütemezett részletfizetési lehetőséget adós ismételten igénybe veheti.

A részletfizetés időtartama alatt figyelemmel kell kísérni, hogy az adós az elismert és vállalt fizetési kötelezettségét határidőben és pontosan teljesíti-e.

c) 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.
- f) az adós a megállapodás megkötéséhez szükséges nyilatkozatot nem teszi meg.

d) A szerződés módosítása

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



e) 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, és ez esetben a tartozás egy összegben, azonnal esedékessé válik. A megállapodás megszűnéséről a Társaság az adóst haladéktalanul tájékoztatja, a megszűnés napjának és okának, az esedékessé váló összegnek, valamint az újabb megállapodás kezdeményezése lehetőségének megjelölésével.

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.

9.2.2. Fizetési halasztás

Adós erre irányuló kérelmének jóváhagyása esetén a fennálló tartozás megfizetésére 1-6 hónap haladék adható különösen indokolt esetben vezetői engedéllyel.

A kérelem jóváhagyásáról a Társaság írásban tájékoztatja az adóst.

A Társaság preferálja, ha az adós az általa megjelölt problémás időszakban is egy nagyon alacsony – akár 5-10.000 Ft-os – nem ütemezett részletfizetést vállal, ami jelzi az adós együttműködését, fizetési hajlandóságát. A fizetési halasztás időtartamát követően törekedni kell az adóst a részletfizetésre visszatéríteni.

9.2.3. Tartozás mérséklése – követeléselengedés

Különösen indokolt esetben a Társaság – üzletpolitikájával összhangban – megfontolja a kamattartozás egy részének vagy egészének esetleges elengedését.

9.3. Teljesítési megállapodásról szóló előzetes tájékoztató

A Társaság a teljesítési megállapodásról olyan tájékoztatót küld adós részére, amely alkalmas az annak megkötésére vonatkozó megalapozott döntés elősegítésére, amelyből az adós teljeskörűen megismerheti a rá háruló kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfelelő-e az adott megoldás.

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során legalább az alábbiakról tájékoztatja az adóst:

- a tartozás megállapodás szerinti összegéről,
- a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, az egyes törlesztőrészek fizetési gyakoriságát,
- a megállapodás létrejötté kapcsán a kamatról, az adósra háruló díjakról és költségekről,
- a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről.

ha az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

Amennyiben az adós több jogviszonyból eredő tartozással rendelkezik, a Társaság az adós által megjelölt tartozás(ok) tekintetében javasol teljesítési megállapodást az adós számára.

9.4. A teljesítési megállapodás iránti kérelem elbírálása

A Társaság a teljesítési megállapodás iránti kérelmet szóban és írásban is befogadja. Ha az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint a teljesítési megállapodásra irányuló konkrét ajánlatát bejelenti a Társaság részére, a Társaság a lehetőség vizsgálatát követően, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy lehetségesnek



tartja-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését. Az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden ki kell térni az elutasítás okára.

Az ajánlat elutasítása esetén a Társaság megvizsgálja, milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében, és erről az adóst a tájékoztatással egyidejűleg értesíti. Ha a kérelem hiányos, a Társaság az adóst a hiány pótlására felhívja, és tájékoztatja arról, hogy a pótlás elmaradása esetén a rendelkezésére álló információk alapján dönt.

Ha a döntés a 21 napos határidőn belül nem hozható meg, a Társaság a határidőn belül tájékoztatja az adóst a döntés várható időpontjáról és a késedelem okáról.

9.5. Teljesítési megállapodás megkötése

A teljesítési megállapodások minden esetben igazolható módon, írásban kerülnek megkötésre.

Amennyiben a megállapodás telefonbeszélgetés során jön létre, a Társaság a megállapodás feltételeit rögzítő írásbeli dokumentumot annak létrejöttét követő 15 napon belül – három példányban – megküldi az adós részére, melyet az adós aláírás után köteles visszapostázni a Társaság részére. A Társaság az általa is aláírt teljesítési megállapodás egy eredeti példányát ajánlott postai küldeményként eljuttatja az adósnak.

A küldemény tartalmazza a telefonbeszélgetés időpontját, rögzített hanganyag esetén pedig a telefonbeszélgetés azonosítóját.

A Társaság a teljesítési megállapodás létrejöttéről a kezest abban az esetben is tájékoztatja, ha a kezes nem válik a megállapodás alanyává.

9.6. Teljesítési megállapodás nemteljesítése

Amennyiben az adós a megkötött megállapodást nem tudja teljesíteni, és ezt megfelelő időben – vagyis a fizetési határidő letelte előtt – jelzi a Társaság részére, ezzel egyidőben ajánlatot tesz a tartozás más módon való rendezésére (pl. halasztás, alacsonyabb törlesztőrészlet, egyösszegű befizetés a tartozás egy részének elengedése mellett), a Társaság megvizsgálja az adós újabb ajánlatát, valamint a megállapodás módosításának lehetőségét.

Egyebekben amennyiben adós a megállapodásban foglalt kötelezettségeit megszegi, így különösen részletfizetési kötelezettségének egyáltalán nem vagy késedelmesen tesz eleget, a megállapodás minden további értesítés nélkül hatályát veszti és ez esetben a tartozás egy összegben azonnal esedékessé válik. A megállapodás megszűnéséről a Társaság az adóst haladéktalanul, a megszűnés napjának és okának megjelölésével tájékoztatja.



10. KAMATOK, DÍJAK, KÖLTSÉGEK FELSZÁMÍTÁSA

Díjak és költségekA megvásárolt szerződések tekintetében a jelen Szabályzatban foglalt kivételeken túl az adósok és az Engedményező jogelődök között létrejött szerződések, alkalmazott Üzletszabályzatok, Általános Szerződési Feltételek és hirdetésmények rendelkezései az irányadóak, az egyes követeléseket az engedményezésük napján fennálló kondíciók szerint tartja nyilván, azokat egyoldalúan nem módosítja. A Társaság által alkalmazott díj-, illetve költségstruktúra az adós számára nyomon követhető, átlátható, a díjak és költségek meghatározására oly módon kerül sor, hogy ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra több jogcímen ne legyen díj vagy költség felszámítható.

Az engedményes követeléskezelő által alkalmazott általános szerződési feltételek az engedményezéssel nem válnak az adós és a Társaság között fennálló jogviszony részévé. Általános szerződési feltétel alkalmazására adott adós vonatkozásában kizárólag akkor kerülhet sor, ha az adós azt megismerte és kifejezett nyilatkozatával elfogadta; a megismerés és az elfogadás tényét igazolható módon dokumentálni kell. A Társaság jelenleg a teljesítési megállapodások körében általános szerződési feltételt nem alkalmaz.

A Társaság működése során kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az adósra, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összegszerűségének a bizonyíthatóságát. A Társaság kizárólag olyan költségeket terhel az adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez. Az adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ideértve például a, a jogi eljárások költségét, a fedezet értékelésének költségeit.

A Társaság nem terheli az adósra a követeléskezelési tevékenység folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségeit (pl. ügyfeldolgozás, nyilvántartásba vétel, nyomtatás, irattározás). A Társaság – összhangban a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel – nem háríthatja az adósra az engedményezés tényéből eredő költségeket.

Értesítő levelekkel kapcsolatos költségek

Az értesítő levelekkel összefüggésben a Társaság költséget, díjat nem terhel az adósra, továbbá az adott időszakban teljesített befizetésekről megküldött valamennyi tájékoztatás esetében kért tájékoztatást díj- és költségmentesen biztosítja az adós számára.

Késedelmi kamat mértéke

A Társaság az adóssal szemben késedelmi kamatot a követelések után legfeljebb a követelés alapjául szolgáló szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mérték szerint számít fel. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Ptk. irányadó rendelkezései alapján történhet.

Jogi és végrehajtási eljárás költségei

Amennyiben a követeléskezelési folyamat során a tartozás rendezése nem történik meg, nem születik megállapodás az adóssal a tartozás rendezésére, az adós nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat vagy a Társaság az adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Társaság – amennyiben az ehhez szükséges adatok rendelkezésére állnak – fizetési meghagyásos, illetve peres eljárásban érvényesíti az adóssal szemben fennálló követelését. A Társaság az igényérvényesítés és végrehajtás során jogi képviselőt vehet igénybe. A fizetési meghagyásos, peres és végrehajtási eljárását alatt keletkező, jogszabályban meghatározott költségeket (pl. fizetési meghagyásos eljárás díja, peres eljárás illetéke, jogi képviselő munkadíja, végrehajtási eljárás elrendelésének illetéke, végrehajtót megillető díjak, költségek jogi képviselő munkadíja a fizetési meghagyásos, peres és végrehajtási eljárásban) jogosult a Társaság az adósra terhelni.

Ingatlanra bejegyzett jelzálogjoggal biztosított, megszűnt szerződésből eredő követelés esetén a Társaság a végrehajtást – a végrehajtási eljárás következményeinek az adós részére történő bemutatását követően – csupán végső eszközként alkalmazza. A végrehajtás kezdeményezését megelőzően a Társaság írásban tájékoztatja az adóst a végrehajtás várható következményeiről és költségeiről, és felhívja a figyelmét a teljesítési megállapodás lehetőségére; a tájékoztatás és a végrehajtás kezdeményezése között legalább 15 napnak el kell telnie, kivéve, ha az elévülés vagy más jogvesztő határidő közeli bekövetkezése azonnali



intézkedést tesz szükségessé. A Társaság a végrehajtási eljárás megindítását követően is fogadja az adós teljesítési megállapodás iránti kérelmét.

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy végrehajtási eljárás megindítását követően a Társaságunk felé fennálló tartozáson túl a végrehajtási eljárást lefolytató önálló bírósági végrehajtó az 1994. évi LIII. törvény, valamint a végrehajtói díjszabásról szóló jogszabály 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.

11. KÖVETELÉSKÉZELÉSRE VONATKOZÓ SZERVEZETI SZABÁLYOK

Az ügyintézők kiválasztása, szakmai képzése A Társaság az ügyintézők alkalmazásakor kiemelt figyelmet fordít a munkakör betöltéséhez szükséges szakmai képzettség meglétére.

A Társaság az adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézőket – legalább évente egy alkalommal – megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja. A képzések között az ügyintézők írásbeli tájékoztatást kapnak a képzés tárgyául szolgáló ismeretanyagban időközben beálló változásokról. A képzésekről a Társaság képzési naplót vezet, melynek minimális tartalmi eleme a képzés időpontja, és a képzésen részt vevő ügyintézők neve.

Szakmai képzések témái

A Társaság rendszeres képzésekkel, módszertani útmutatókkal és rendszeres szakmai workshopokkal biztosítja, hogy az ügyintézők a jogszabályi és hatósági elvárásokat megismerjék, és azokat betartsák, az alábbi témák szerint:

- a követeléskezelés vonatkozó jogszabályok ismerete;
- a követeléskezelési folyamata, annak eszközei, döntési jogkörök;
- a követeléskezelés során alkalmazható jogi eljárások ismerete;
- kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok;
- az adós tájékoztatására vonatkozó szabályok;
- a Társaság által elvárt, követeléskezelési alapelvek;
- fizetéskönnyítési lehetőségek, áthidaló megoldások,
- megállapodással kapcsolatos eljárásra;
- ügyfél megkeresések, panaszok kezelése;
- a saját és a gondozott állomány elhatárolása, valamint a hitelgondozás keretében kezelt követelésekre vonatkozó különös szabályok.

Döntési kompetenciák

A standard feltételeknek megfelelő teljesítési megállapodás megkötése a követeléskezelési ügyintéző, a standard feltételektől eltérő (egyedi elbírálású) megállapodás, a kamatmentesség, a kamatcsökkentés, valamint a tartozáselengedés a követeléskezelési vezető hatáskörébe tartozik. A jogi eljárás és a végrehajtási eljárás megindításáról a követeléskezelési vezető dönt. Gondozott állomány esetén a megbízó által meghatározott peremértékeken kívül eső döntés kizárólag a megbízó előzetes írásbeli utasítása vagy jóváhagyása alapján hozható meg.

A hatáskörét meghaladó ügyben az ügyintéző köteles az ügyet a döntésre jogosulthoz felterjeszteni.

**Megbízott követeléskezelő igénybevétele**

Ha a Társaság a követelés kezelésére megbízást ad, előzetesen – dokumentált módon – ellenőrzi, hogy a megbízott rendelkezik-e a szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi feltételekkel. A megbízási szerződésben részletesen rögzíteni kell a Társaság ellenőrzési jogát, ideértve az iratbetekintés, a helyszíni ellenőrzés és a hangfelvételekhez való hozzáférés jogát, továbbá a megbízott kötelezettségét a jelen szabályzatban foglaltak alkalmazására. Megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a Társaság gondoskodik arról, hogy az adós erről – a megbízó, a megbízott és a követelés megjelölésével – tájékoztatást kapjon.





12. KÖVETELÉSKÉZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA

Követeléskezelési tevékenység nyilvántartása

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről, az adósokról, a velük szemben megtett követelésérvényesítési lépésekről, a velük szemben fennálló követelésekről és azok összegszerűségéről nyilvántartást vezet, mely alapján visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelés gyakorlatát.

A nyilvántartáshoz kizárólag az arra jogosult ügyintézők férnek hozzá.

Követeléskezelés informatikai támogatása

A Társaság a követelések nyilvántartását a követeléskezelési szoftverben vezeti. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az adóssal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát visszakereshető módon dokumentálja és a törvényi előírások szerint őrizze meg.

A követeléskezelési nyilvántartás tartalma:

- az adós személyes és elérhetőségi adatai, melyeket az Engedményező adott át, az adós adott meg vagy a Társaság által más forrásból szerzett;
- az adóssal szembeni követeléseket összetételük;
- az adóssal szembeni követelésérvényesítési lépéseket;
- az adós valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját, időpontját és eredményét;
- az adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzéseket;
- az adóssal kötött teljesítési megállapodás tényét, időpontját, módját és feltételeit;
- a panaszként rögzített telefonbeszélgetéseket;
- az adós számára küldött leveleket;
- az adós írásos nyilatkozatait;
- az adós meghatalmazottjaként eljáró, adós által feljogosított harmadik személy részére adott meghatalmazást;
- az adós számára küldött szöveges üzeneteket;
- a törvény által védett titoknak minősülő információ megismerésére adott felhatalmazást;
- a teljesítési megállapodás módosítását és megszűnését, a megszűnés indokával;
- az adós által teljesített befizetések összegét, értéknapiját, könyvelésének dátumát és jogcímenkénti elszámolását;
- az adósra terhelt költségek jogcímét, összegét, felmerülésének időpontját és igazoló bizonylatát;
- az állományminősítést (saját vagy gondozott), gondozott állomány esetén a megbízó és a megbízás azonosítóját, a megbízás kezdő időpontját, időtartamát és a kezelésre átadott követelések körét.



13. A HITELGONDOZÁS KERETÉBEN KEZELT KÖVETELÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

A fejezet rendeltetése

A jelen fejezet a gondozott állományba tartozó követelésekre – így különösen a Társaság által az Nhf. törvény szerinti hitelgondozási megállapodás alapján, hitelfelvásárló nevében és javára kezelt, nemteljesítő hitelmegállapodásokból eredő követelésekre – vonatkozó különös szabályokat tartalmazza.

A szabályzat többi fejezete a gondozott állományra teljes egészében irányadó; a jelen fejezet e rendelkezéseket nem váltja fel, hanem kiegészíti, illetve az itt meghatározott körben eltérést állapít meg. A hitelgondozási tevékenység intézményi, engedélyezési, irányítási, ügyfélpénz-kezelési, utasításnyilvántartási és felügyeleti tájékoztatási szabályait a Társaság Hitelgondozási Szabályzata tartalmazza; a jelen fejezet e kérdésekben arra utal, azok tartalmát nem ismétli meg.

Az állományok elkülönítése és az átsorolás

A Társaság a kezelt követeléseket nyilvántartásában, döntési rendjében és pénzügyi elszámolásában elkülönítetten kezeli aszerint, hogy azok a saját vagy a gondozott állományba tartoznak. Az elkülönítés kiterjed a követelés jogosultjára, az eljárás minőségére, a döntési jogkörre, a teljesítés helyére, a nyilvántartásra és az irányadó szabályzatra.

A Társaság informatikai rendszerében minden ügylet kötelező adatmezőként tartalmazza az állományminősítést (saját vagy gondozott), gondozott állomány esetén a megbízó és a megbízás azonosítóját. A jelölés utólag kizárólag átsorolással módosítható.

Ha valamely követelés jogi sorsa megváltozik – így különösen ha a saját állományból a gondozott állományba kerül vagy fordítva –, a követelést ennek megfelelően szükséges átsorolni a követelések nyilvántartásában.

A Társaság ügyintézői az adóssal való kapcsolattartás során minden esetben egyértelműen közlik, hogy a követelést a Társaság saját jogosultként vagy megbízás alapján kezeli.

Utasításkötöttség és a döntési jogkör korlátai

A Társaság a gondozott állományt a hitelgondozási megállapodásban meghatározott keretek között és a megbízó utasításaival összhangban, a megbízó által meghatározott peremértékek között kezeli. A peremértékeken kívüli döntés – így különösen a peremértéket meghaladó futamidő, az azt el nem érő törlesztőrészlet, a kamatmentesség, a kamatcsökkentés és a tartozáselengedés – kizárólag a megbízó előzetes írásbeli utasítása vagy jóváhagyása alapján hozható meg.

Az utasításkötöttség nem korlátozhatja az adós jogszabályon vagy az Ajánlásban alapuló jogait. Ha a megbízó utasítása jogszabályba vagy az Ajánlásban foglalt elvárásba ütközne, a Társaság az utasítást nem hajtja végre, erre a megbízó figyelmét írásban felhívja. A felhívást és a megbízó válaszát az utasításnyilvántartásban rögzíteni kell.

Ha a megbízó utasítása hiányzik vagy késik, és emiatt a Társaság az adós felé fennálló határidős kötelezettségét – így különösen a teljesítési megállapodás iránti kérelem 21 napon belüli elbírálását – nem tudná teljesíteni, a Társaság az adóst a határidőn belül tájékoztatja a döntés várható időpontjáról, és a megbízót haladéktalanul, írásban megkeresi.

Tájékoztatás a megbízás alapján történő kezelésről

A Társaság a gondozott állományba tartozó követelés kezelésének megkezdése előtt gondoskodik arról, hogy az adós tájékoztatást kapjon arról, hogy a követelést a Társaság megbízás alapján kezeli. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a megbízó, a megbízott és a követelés megjelölését.

Az Nhf. törvény 16. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatás és a szabályzat szerinti, a követelés átruházásáról szóló tájékoztatás egy okiratban is teljesíthető, feltéve, hogy az okirat mindkét rendelkezés valamennyi kötelező tartalmi elemét hiánytalanul tartalmazza. Az összevont tájékoztatót az első hitelgondozási cselekményt megelőzően, nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón, igazolható módon kell megküldeni; a két határidő közül a korábbi az irányadó.

A kapcsolattartó személy nevét és elérhetőségét az adóssal folytatott minden későbbi kommunikációnak tartalmaznia kell. Új megbízott kijelölését követő első kommunikációban a megbízott cégnevét, székhelyét és – ha van – felügyeleti engedélyének számát is közölni kell.



Ha a hitelgondozási megállapodás vagy egyéb szerződés a tájékoztatási kötelezettséget a megbízóra telepíti, a Társaság az első követeléskezelési cselekményt megelőzően meggyőződik arról, hogy a tájékoztatás megtörtént, és annak igazolását a megbízótól bekéri. Igazolás hiányában a követeléskezelési cselekmény nem kezdhető meg. Ugyanez irányadó a rendszeres és eseti tájékoztatásokra.

A megbízási jogviszony megszűnése

A megbízási jogviszony megszűnése esetén a Társaság haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül igazolható módon, írásban értesíti az adóst arról, hogy mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán. Az értesítés az új követeléskezelő megbízása esetén az új megbízás megkezdéséről szóló tájékoztató levélben is teljesíthető.

A megbízás megszűnésekor a Társaság a megbízó részére átadja a kezelt követelésekre vonatkozó teljes analitikát, a megkötött teljesítési megállapodásokat, a folyamatban lévő panaszok iratanyagát és a kapcsolattartási előzményeket, és ezt jegyzőkönyvben rögzíti.

Teljesítés helye és a befolyt összegek kezelése

A gondozott állományba tartozó követelés tekintetében a Társaság az adós és a végrehajtó felé teljesítési helyként a megbízó által e célra megjelölt bankszámlát, illetve – ha a Társaság maga fogad be pénzeszközt – a Hitelgondozási Szabályzat szerinti letéti számlát jelöli meg. Az átvett pénzeszközzel a Társaság az Nhf. törvény 7. § (3) bekezdése szerinti elismervényt állítja ki az adós részére, díjmentesen. A Társaság a hozzá tévesen beérkezett összegeket saját vagyonától elkülönítetten tartja nyilván, és a Hitelgondozási Szabályzatban meghatározott határidőben továbbutalja.

Panaszkezelés és méltányos bánásmód a gondozott állományon

A gondozott állományt érintő panaszt a Társaság saját nevében, a szabályzat panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései és a panaszkezelési szabályzat szerint kezeli. A panasz kivizsgálása nem utasítható el arra hivatkozással, hogy az a megbízó tevékenységével áll kapcsolatban; a Társaság szükség esetén a megbízó bevonásával alakítja ki a választ, és a panaszokról a megbízót a hitelgondozási megállapodásban meghatározott rendszerességgel tájékoztatja.

A Társaság az Nhf. törvény 6. § (4) bekezdésének és 16. § (1) bekezdésének megfelelően a hitelfelvevőkkel méltányos és gondos bánásmódot tanúsít, és a megbízó utasításaira tekintet nélkül biztosítja az adós számára a szabályzatban foglalt eljárási jogokat, így különösen a kérelem érdemi elbírálását és a 21 napon belüli, indokolt választ. Sérülékeny helyzetű adós esetén – így különösen súlyos betegség, a háztartásban bekövetkezett haláleset, a munkaképesség tartós elvesztése vagy gondnokság alá helyezés esetén – a Társaság a behajtási cselekményeket az elévülés megszakítására irányuló cselekmények kivételével legalább 30 napra felfüggeszti, az ügyet a követeléskezelési vezető elé terjeszti, és erről a megbízót tájékoztatja.

Nyilvántartási és felügyeleti követelmények

A Társaság a saját és a gondozott állomány elkülönítését olyan módon dokumentálja, hogy az a Felügyelet által – az Nhf. törvény 27. § (1) bekezdése szerinti felülvizsgálat, illetve a folyamatos felügyelés keretében – bármikor ellenőrizhető legyen. A Társaság megbízásonként nyilvántartja a megbízás kezdő időpontját, időtartamát, a kezelésre átadott követelések körét, valamint a megbízás terjedelmét.

14. A KÖVETELÉSKEEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSI RENDJE

A Társaság hatékony a jogszabályi megfelelés, valamint a belső szabályozás szerinti működés ellenőrzésére alkalmas ellenőrzést alakít ki és tart fenn. A Társaság gondoskodik arról, hogy a kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, munkatársak megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek a követeléskezelési tevékenység hatékony felügyeletéhez, valamint rendszeresen ellenőrizzék az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést. A követeléskezelésben részt vevő munkavállalók számára a jelen szabályzatban foglaltak betartása kötelező, ezért a Társaság belső ellenőrzése ezt véletlenszerű mintavétellel rendszeresen ellenőrzi. Az ellenőrzési folyamat során az alábbiakra kell kiemelt figyelmet fordítani:



- az adósokkal való kommunikációval kapcsolatos elvárások betartása (pl. telefonos és személyes kapcsolattartás tartalma, stílusa; írásbeli kapcsolattartás adattartalmának minősége, válaszadási határidők betartása, felszólítások gyakorisága, stb.);
- az adósok személyes adatainak kezelése;
- a panaszok száma, jellege, kezelése/megoldása;
- követeléskezelés folyamata alatti ügyintézési idők.

A Társaság vezetése évente ellenőrzi, hogy a követeléskezelési tevékenység a dokumentált folyamatleírásoknak megfelelően zajlik-e. Az ellenőrzést véletlenszerű mintavétellel hajtják végre, az audit eredményeit dokumentálják és az esetlegesen felmerülő eltéréseket, nem megfelelőségeket az igazgatóság felé kommunikálják.

A Társaság vezetése legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót.

15. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A szabályzatot a Társaság valamennyi érintett munkavállalójával és megbízottjával meg kell ismertetni; a megismerés tényét írásban dokumentálni kell. A szabályzat a Társaság honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében is hozzáférhető.

A szabályzatot a szabályzatgazda évente, továbbá minden olyan jogszabály- vagy ajánlásváltozást követően 60 napon belül felülvizsgálja, amely a követeléskezelési tevékenységet érinti. A felülvizsgálat eredményéről – változtatási javaslat hiányában is – az Igazgatóságot tájékoztatni kell. A szabályzat módosítása az Igazgatóság hatáskörébe tartozik.

A szabályzat 2026. augusztus 1. napján lép hatályba. A szabályzat hatálybalépésével egyidejűleg az SZ008-01 számú Követeléskezelési szabályzat hatályát veszti. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépését követően megtett követeléskezelési cselekményekre kell alkalmazni; a hatálybalépéskor folyamatban lévő ügyekben a szabályzat szerinti tájékoztatási kötelezettségeket a soron következő esedékességkor kell teljesíteni.

Budapest, 2026. augusztus 1.

REG-FINANCE Zrt.
az Igazgatóság elnöke



1. SZÁMÚ MELLÉKLET

Az engedményezési értesítő kötelező adattartalma

Gondozott állomány esetén az értesítő az Nhf. törvény 16. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatással összevontan készül; ilyen esetben valamennyi sort ki kell tölteni.

1. Az átruházás ténye és időpontja.
 2. A követelés jogosultjának (gondozott állományon: a Hitelfelvásárlónak) neve, cégneve, székhelye, kapcsolattartási címe – ideértve az e-mail-címet – és telefonszáma.
 3. A követeléskezelő (gondozott állományon: a hitelgondozó) cégneve, székhelye, elérhetőségei és ügyfélfogadási ideje.
 4. Gondozott állományon: a hitelgondozó felügyeleti engedélyének száma, hitelgondozási szolgáltató megbízása esetén annak adatai, valamint jól látható módon a kapcsolattartó személy neve és elérhetősége.
 5. A tartozás jogcíme, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölése és megszűnésének időpontja.
 6. Az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizaneme és összege tőketartozás, kamattartozás, késedelmi kamat, valamint díjak és költségek szerinti bontásban, a jogalap megjelölésével.
 7. Fennálló teljesítési megállapodás esetén annak ténye, futamideje és a havonta fizetendő törlesztőrészek összege.
 8. Általános tájékoztatás az engedményezéssel átszálló biztosítékokról.
 9. A késedelmi kamat, valamint a felszámítható költségek és díjak mértéke.
 10. A teljesítés módja és a teljesítéshez szükséges adatok.
 11. A teljesítési megállapodás megkötésének lehetősége és a kérelem benyújtásának módja.
 12. Tájékoztatás arról, hogy eredménytelen méltányossági kérelem esetén az adós méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél.
 13. Tájékoztatás arról, hogy az adós kérésére a Társaság 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.
 14. Legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta teljesített befizetések összege költség, díj, kamat és tőke bontásban.
 15. Gondozott állományon: nyilatkozat arról, hogy továbbra is minden vonatkozó jogszabály alkalmazandó, valamint a panasz benyújtására illetékes hatóság neve, címe és elérhetősége.
- Melléklet: a Társaság adatkezelési tájékoztatója.



2. SZÁMÚ MELLÉKLET

A rendszeres tájékoztató levél kötelező adattartalma

1. A követelés jogosultjának neve és címe; a követeléskezelő elérhetőségei és ügyfélfogadási ideje.
2. A tartozás jogcíme, az alapszerződés megjelölése és megszűnésének időpontja.
3. A megadott értéknapon nyilvántartott tartozás devizaneme és összege tőke, kamat, késedelmi kamat, valamint díjak és költségek bontásban.
4. Fennálló teljesítési megállapodás ténye, futamideje, a havonta fizetendő törlesztőrészlet összege.
5. Az adott időszakban történt befizetések összege és elszámolása költség, díj, kamat és tőke bontásban.
6. A követeléstípusonként alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helye.
7. Figyelemfelhívás a tartozás további növekedésére nemfizetés esetén.
8. Figyelemfelhívás a teljesítési megállapodás lehetőségére és a kérelem benyújtásának módjára.
9. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén figyelemfelhívás a zálogtárgy értékesítésének lehetőségére és arra, hogy a vételár elégtelensége esetén további fizetési kötelezettség marad fenn.
10. Kezesi kötelezettségvállalás esetén figyelemfelhívás a kezessel szembeni végrehajtás lehetőségére.
11. Figyelemfelhívás a levelezési cím változásának haladéktalan bejelentésére és annak elmulasztása következményeire.
12. Tájékoztatás a Pénzügyi Békéltető Testülethez benyújtható méltányossági kérelemről.
13. A kamat, díj és költség mértékére vonatkozó tájékoztató, illetve annak elérhetősége.
14. Tájékoztatás arról, hogy az adós időszakonként egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és elszámolásuk jogcíméről, amelyet a Társaság 30 napon belül bocsát rendelkezésre.