

HIRDETMÉNY

AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL ÉS KAPCSOLATTARTÁS FORMÁJÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK GÉPJÁRMŰ-FINANSZÍROZÁSI SZERZŐDÉSEK ESETÉN

A Merkantil Bank Zrt. (továbbiakban: Finanszírozó) az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja, hogy a Finanszírozó visszakereshetően dokumentálja az adósokkal / lízingbe vevőkkel / biztosítéki kötelezettekkel (a továbbiakban együttesen a jelen Hirdetményben: adóssal) szembeni követelésérvényesítési lépéseket követeléskezelés gyakorlatát, a MNB követeléskezelési ajánlásának történő megfelelését, a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfeleléssel.

A Finanszírozó ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségében (székhelyén működő személyes ügyfélszolgálatán) megfelelő számú kijelölt ügyintéző áll rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából. A Finanszírozó biztosítja, hogy ügyintézői a késedelmes adósok részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, az adósnak küldött értesítő, illetve felszólító levelekben szereplő megbontásáról, a foganatosítandó illetve már foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az adóssal foglalkozó szervezeti egység elérhetőségét.

Megbízás alapján történő követeléskezelésről a Finanszírozó az adóst – a megbízó, a megbízott és a követelés megjelölésével – írásban tájékoztatja. A megbízott követeléskezelővel fennállt megbízási jogviszony megszűnése esetén a Finanszírozó haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül igazolható módon, írásban értesíti az adóst arról, hogy a korábban megbízott követeléskezelő mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán. A megbízás megszűnésének időpontjáról új követeléskezelő megbízása esetén az új megbízás megkezdésére vonatkozó tájékoztató levélben is értesíthető az adós.

A Finanszírozó a követeléskezelése során mindent megtesz annak érdekében, hogy munkatársai, megbízott követeléskezelői tartózkodjanak az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt – az adósról irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodnak különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban létező utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

A Finanszírozó eljáró ügyintézői, megbízott követeléskezelői úgy választják meg a kapcsolattartás helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósnál. A Finanszírozó munkanapokon reggel 8 és este 20 óra között kezdeményez telefonos kapcsolattartást, vagy személyes megkeresést az adóssal, melyről abban az esetben térhet el, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell: az adós hozzájárulásával hangfelvétellel vagy az adós hozzájárulása hiányában írásban. Az adós méltányolható kérését a Finanszírozó figyelembe veszi a kapcsolattartás helyére, idejére és módjára vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelői tevékenységet. Amennyiben az adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a követeléskezelő elsősorban ezen keresztül kísérel meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

A Finanszírozó eljáró ügyintézői, megbízott követeléskezelői a kapcsolat-létesítéskor minden esetben azonosítják magukat, a Finanszírozót, amelynek megbízásából, a nevében és képviselőként eljárnak, az adóst, illetve a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. A Finanszírozó eljáró ügyintézői, megbízott követeléskezelői az együttműködő adósi magatartás elősegítése érdekében pontos információt adnak a tartozása aktuális összegéről, megbízott finanszírozó honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségéről, felhívják a figyelmet a teljesítési megállapodás megkötése lehetőségére, megkötésének feltételeire, továbbá tájékoztatást adnak a soron következő lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Finanszírozó eljáró ügyintézői, megbízott követeléskezelői az adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatják a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit. Személyes kapcsolattartás esetén a Finanszírozó eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a követeléskezelő társaság és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintéző az azonosítás során kitér arra is, hogy meghatalmazása vagy képviselői jogköre milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A Finanszírozó és megbízott követeléskezelői – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védik az adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítják ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat.

A Finanszírozó és megbízott követeléskezelői illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről, ezért a Finanszírozó úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelői tevékenység során kizárólag az adós közvetlen elérhetőségein vagy az adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történik a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

A Finanszírozó és megbízott követeléskezelői a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhatnak ki. A meghatalmazáshoz formanyomtatvány leölthető a Finanszírozó honlapjáról (www.merkantil.hu).

A Finanszírozó és megbízott követeléskezelői az adós tartozásának rendezésére vonatkozó teljesítési megállapodás – így különösen részletfizetés, fizetési haladék, követélelengedés tárgyában létrejött olyan megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése - megkötésének előmozdítása és megalapozott adósi döntés meghozatala érdekében olyan tájékoztatást nyújtanak, hogy az adós abból teljeskörűen megismerheti a rá háruló kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfelelő-e az adott megoldás. Amennyiben az adós konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Finanszírozó vagy a megbízott követeléskezelő részére, a Finanszírozó a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, míg az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitér az elutasítás okára és megvizsgálja, milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, vagy vételi joggal fedezett követelés esetén a vételi joggal terhelt vagyontárgynak a követelés összege csökkentésére fordítandó értéke meghatározásra került, és az nem fedezte teljes mértékben az adós kötelezettségeit, akkor a Finanszírozó a fennmaradó tartozás összegéről az adóst a vételár megfizetésétől illetve a beszámítástól számított legkésőbb 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

Követelés átruházás esetén a követelésvásárló az adóst legkésőbb 30 napon belül írásban értesíti a követelésátruházásról.

Amennyiben a finanszírozó több követeléskezelő részére ad megbízást a követelés behajtásával kapcsolatban, úgy ezzel egyidejűleg biztosítja, hogy a megbízott követeléskezelőkre együttesen érvényesüljenek a fentiek.

2019. 05. 01.