

## **AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL ÉS KAPCSOLATTARTÁS FORMÁJÁRA, GYAKORISÁGÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK GÉPJÁRMŰ-FINANSZÍROZÁSI SZERZŐDÉSEK ESETÉN**

A Merkantil Bank Zrt. / Merkantil Car Zrt. (továbbiakban Finanszírozó) az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja, hogy a Finanszírozó visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelés gyakorlatát, a PSZÁF 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 értesítő levelekben szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják a késedelmes adósokkal foglalkozó szervezeti egység elérhetőségét.

Az adósokkal történő kapcsolattartás során a Finanszírozó mindent megtesz annak érdekében, hogy munkatársaik, megbízott követeléskezelői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

A Finanszírozó hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményez kapcsolatfelvételt az adóssal, ettől abban az esetben eltérhet, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az adós méltányolható kérését a Finanszírozó figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Finanszírozó szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az adóssal. Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a Finanszírozó által kezdeményezett, adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. Ezen gyakoriságtól abban az esetben tér el a Finanszírozó, ha az adós ehhez hozzájárulását adja (pl. az adós által visszahívás kérése esetén).

A Finanszírozó eljáró ügyintézői, megbízott követeléskezelői a kapcsolat-létesítéskor minden esetben azonosítják magukat, a társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, a megbízót, az adóst, illetve a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel 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 ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk vagy képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

Megbízás alapján történő követeléskezelésről az Adós tájékoztatásra kerül. Követelés átruházás esetén a követelészárló az adóst 15 napon belül írásban értesíti a követelészárlásról.

A követelészárló a követelés megvásárlását követő 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés behajtására saját részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. A követelészárlóval szembeni elvárás, hogy minden esetben felhívja az adóst a teljesítésre azzal a tájékoztatással, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a követeléskezelőnél. A követelészárló egyúttal felhívja az adós figyelmét, hogy mely, a panaszt alátámasztó dokumentumokat szükséges csatolnia. Amennyiben az adós panasszal él, a panasz megválaszolásáig a követelészárló nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).

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

A fentiekben bemutatott eljárás együttműködő adóst feltételezve kerül kialakításra, a Finanszírozó a követelés jellege, az eljárás körülményei - pl.: a finanszírozási konstrukció jellemzői, kockázati tényezők valamint az ügyfél addigi fizetési kötelezettségeinek teljesítése - alapján ettől eltérhet, ennél szigorúbb eljárást is alkalmazhat.

**2013. 05. 01.**