

LOMBARD ZALAZRT.

Követeléskezelési Szabályzat V.-I.1.0.

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉS	2
2. A KÖVETÉLSKEZELÉSI SZABÁLYZAT HATÁLYA	2
3. FELELŐSSÉG ÉS JELENTÉS.....	3
4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
5. KÖVETÉLSKEZELÉSI ALAPELVEK.....	5
6. KÖVETÉLSKEZELÉSI ELJÁRÁSREND	9
Jogi igényérvényesítést megelőző szakasz.....	9
Jogi igényérvényesítés.....	9
Általános eljárásrend	10
Kapcsolattartásra vonatkozó alapelvek.....	11
A nyilvántartásra vonatkozó elvek	12
Szabályozottság elve	12
Eljárási szabályok.....	12
Kontroll/ felügyeleti funkciók.....	14

LOMBARD ZALAZRT.

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉS

A Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy növelje a hatékonyságot és az átláthatóságot a Lombard ZalaZrt. (a továbbiakban: Zrt.) követeléskezelési tevékenysége folyamatában, az együttműködő adósok érdekeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe véve a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja, ennek során a kapcsolódó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen. A Zrt. a jelen Szabályzat megalkotásánál, különösen a fogyasztóvédelmi elveknél figyelembe veszi a Felügyelet jelenlegi és korábban közzétett ajánlásait, melyek a követeléskezelési gyakorlat során elvárt fogyasztóvédelmi elveket rögzíti. A Zrt. a követeléskezelés során olyan eljárási szabályokat alakított ki, amelyek biztosítják a Zrt. tevékenységének hatékonyságát, miközben figyelembe veszi az adósok teherviselési képességét, az együttműködés mértékét és a behajtás során alkalmazott eszközök következményeinek arányosságát és fokozatosságát.

Jogszabályi háttér:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény,
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről,
- 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.

2. A KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT HATÁLYA

Alanyi hatály: a Zrt-re (ideértve annak alkalmazottait és megbízottjait is) és az Ügyfélre terjed ki.

Tárgyi hatály: A Szabályzat tárgyi hatálya mind a fogyasztónak, mind a fogyasztónak nem minősülő Ügyfelekkel szemben végzett követeléskezelési tevékenységre kiterjed.

A jelen Szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül a pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt, a Zrt. által megvásárolt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. Ebből kifolyólag az üzleti kapcsolatokban a jelen Szabályzatban foglalt kivételeken túl a Kötelezett és a jogelőd pénzügyi intézmények között létrejött szerződések, alkalmazott

LOMBARD ZALAZRT.

Üzletszabályzatok, Általános szerződési feltételek és hirdetések rendelkezései az irányadóak.

A Zrt. az ügyletek engedményezésének napján fennálló kondíciók szerint tartja nyilván az egyes követeléseket, azokat egyoldalúan nem módosítja.

3. FELELŐSSÉG ÉS JELENTÉS

A Szabályzat végrehajtásáért minden munkavállaló felelős. A Szabályzat rendelkezéseitől - kivételes, indokolt esetben - történő eltéréshez, igazgatósági engedély szükséges. Valamennyi munkavállaló kötelezettsége annak bejelentése, ha a Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szerez tudomást, vagy ennek gyanúja merül fel. Bejelentés elsődlegesen a szokásos bejelentési csatornákon teendő, vagyis a közvetlen felettes megkeresésével.

4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Adós: a jelen Szabályzat alkalmazásában adós alatt a Zrt.-vel szemben - a Zrt. által végzett követelésvásárlás következtében - felmondott, lejárt és egy összegben esedékes tartozással rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes és zálogkötelezett értendő, továbbá a fogyasztónak nem minősülő vállalkozás és természetes személy.

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

Biztosíték: az Ügyfél vagy harmadik személy által az Ügyfél hitelezővel kötött kölcsönszerződésből származó kötelezettségei teljesítésének biztosítására nyújtott jogi biztosíték és annak tárgya.

Együttműködő adós: az az adós, aki a tartozása rendezéséhez leginkább megfelelő megoldás kialakításában együttműködik a Zrt.-vel, az ehhez indokoltan szükséges adatokat és nyilatkozatokat a Zrt. által megjelölt határidőre megadja, az általa vállalt fizetési határidőn belül az esedékes összeget megfizeti a Zrt.-nek.

Engedményező: a Zrt.-vel lejárt követeléseinek értékesítésére engedményezési szerződést kötött személy.

Ésszerűen tájékozott adós: olyan adós, aki az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, ideértve az általa az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött, nem szerződésszerűen teljesített, a követeléskezelési tevékenységgel érintett szerződés (ek) ismeretét.

LOMBARD ZALAZRT.

Értesítő levél: a Kötelezett részére az engedményezésről küldött értesítés, amely a Zrt. választásának megfelelően lehet:

- a) az engedményező által a Kötelezett részére címzett olyan értesítés, amelyben az engedményező (azaz a Jogosult) arról ad tájékoztatást, hogy a Zrt.-vel kötött követelésvásárlási szerződés szerinti engedményezés következtében az értesítésben megjelölt követelés kizárólagos jogosultja a Zrt. lett,
- b) vagy b) az engedményes (azaz a Zrt.) által küldött értesítés, amelyhez a Jogosult az engedményes személyét is meghatározó engedményezési okiratot köteles átadni.

Felügyelet: a Zrt. feletti felügyeleti hatósági feladatokat ellátó Magyar Nemzeti Bank.

Fizetési késedelem: az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződésből származó teljesítési határidő eredménytelen eltelte, továbbá az adós és a Zrt. között létrejött, a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás szerinti fizetési határidő eredménytelen eltelte.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Hpt.: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.

Jogosult: a Zrt. által megvásárolt követelés eredeti jogosultja (hitelező), azaz az engedményező, akitől/amelytől a Zrt. a követelést megvásárolja.

Kamatok, költségek, díjak: a Zrt. a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó követeléskezelésnél az Ügyféllel szemben fennálló tartozás érvényesítése során a jogelőddel megkötött szerződésben rögzített kamatot, díjat, költségeket veszi figyelembe, a kamat, díj és költség vonatkozásában nem alkalmaz megváltozott feltételeket, azok összegét nem módosítja.

Késedelmi kamat: a Zrt. az Adóssal szemben fennálló pénzkövetelés után az engedményezési és követelésvásárlási szerződés megkötésétől a teljes, fennálló tartozás vonatkozásában a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számít fel. A kamatperiódus a naptári féléveknek megfelelő, a kamat mértéke az aktuális naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat figyelembe vételével kerül meghatározásra. A késedelmi kamat mértékének változását a Zrt. Hirdetményben teszi közzé az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében.

Kötelezett: a Zrt. által megvásárolt követelés összes (személyes, vagy dologi) kötelezettje. Ahol a Szabályzat "adóst" említ, ott rendelkezéseit az érintett kötelezetre is teljesíteni kell.

LOMBARD ZALAZRT.

Követelés: az Adós és a Jogosult között létrejött szerződéses jogviszonyból származó, engedményezés következtében a Zrt. által végzett követelésvásárlási tevékenység keretében a Zrt.-re átszállt lejárt és egyösszegben esedékes pénzfizetési kötelezettségekre irányuló követelés, amelynek vonatkozásában a Zrt. által a jelen Szabályzat szerint végzett követeléskezelési tevékenység megvalósul.

Követeléskezelő: a Zrt., mint követelésvásárlási tevékenység végzésére jogosult, engedéllyel rendelkező és ezen tevékenységhez kapcsolódóan követeléskezelést is végző jogi személy.

Követeléskezelési tevékenység: pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt, a Zrt. által megvásárolt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység.

Szabályzat: a Zrt. által a vásárolt lejárt követelések vonatkozásában végzett követeléskezelési tevékenység eljárási szabályait tartalmazó jelen dokumentum mindenkor hatályos változata

Ügyfél: a természetes vagy jogi személy Kötelezett a követelés Zrt.-re történő átszállásától a követelés kiegyenlítéséig.

5. KÖVETELÉSKEZELÉSI ALAPELVEK

Tisztességes és együttműködő magatartás

A Zrt. a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejt ki követeléskezelési tevékenységét, az adósokkal együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

Szakmai gondosság

A Zrt. ügyintézői az adósokkal való kapcsolatlétesítés és kapcsolatfenntartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, asszertíven kommunikálnak, követelésérvényesítési eszközeiket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A Zrt. az ügyintézőket megfelelő, a jelen Szabályzatban meghatározott, adósokkal való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra is kiterjedő képzésben részesíti, a képzéseket dokumentálja.

Szükséges információ szolgáltatása, tájékoztatás a követelés átruházásáról

A Zrt. a követeléskezelés során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges. A Zrt. az írásos tájékoztatások megküldéséről, postakönyvet és/vagy elektronikus nyilvántartást vezet, mely visszakereshető és korlátozottan módosítható.

LOMBARD ZALAZRT.

A Zrt. a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az Adósnak, a következő minimális tartalommal:

- a követelés átruházásának tényéről és időpontja,
- a követelés jogosultjának neve, címe
- a Zrt. elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét *tőketartozás/kamattartozás/késedelmi kamattartozás/díjak/költségek szerinti bontásban,*
- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,
- általános tájékoztatás az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
- a késedelmi kamat, valamint a Zrt. által felszámítható költségek és díjak mértéke,
- a teljesítés módja, és a teljesítéshez szükséges adatok,
- teljesítési megállapodás megkötésének lehetősége, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módja,
- tájékoztatást arról, hogy Adós Zrt.-nél eredménytelen méltányossági kérelme esetén méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- tájékoztatás arról, hogy az Adós kérésére a Zrt. 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összege költség, díj, kamat és tőke bontásban.

A Zrt. a mindenkor minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld Adós részére.

A rendszeres tájékoztató levél az Ajánlás 14. pont b)-d), f) és k) alpontjában foglalt, valamint a megadott értéknapon nyilvántartott tartozásra vonatkozó, a 14. pont e) alpontja szerinti adatokon túl az alábbiakat tartalmazza:

- legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- követeléstípusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,
- figyelemfelhívást a következőkre:

LOMBARD ZALAZRT.

- ❖ amennyiben az adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
- ❖ a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
- ❖ jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
- ❖ jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az Adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn,
- ❖ kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére,
- ❖ amennyiben az adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodik, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,

-mellékletként a vonatkozó hirdetményt és kondíciós listát vagy annak elérhetőségét,

-arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a Zrt. a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsát rendelkezésére.

A Zrt. fentiekén túlmenően a tartozás rendezését, illetve a zálogtárgy értékesítését követően, továbbá Adós kérésére is megadja az Ajánlásban foglalt tájékoztatásokat.

Adós teherviselő képességének figyelembe vétele

A Zrt. a követeléskezelés során, illetve az esetleges jogi eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit, amennyiben arról az adós önkéntesen adatokat szolgáltat a Zrt. részére. Ennek során a Zrt. az adós együttműködésével, illetve hozzájárulása esetén felméri az adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, az azt befolyásoló körülményeket, az önkéntes teljesítés lehetőségét még a jogi eszközök alkalmazására vonatkozó döntés meghozatala előtt.

Fokozatosság

LOMBARD ZALAZRT.

A Zrt. a követeléskezelés során az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket - megbízási szerződés alapján kezelt követelések esetén összhangban a megbízási szerződésben foglaltakkal, illetve a megbízó utasításaival - fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, – az adós hozzájárulása és együttműködése esetén – az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A Zrt. a fokozatosság elvének megfelelően jár el az adósok tájékoztatása során is. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós körülményeinek felmérése alapján tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. Ebben az esetben a Zrt. erre tekintettel hozza meg döntését az adóssal szemben megindítható jogi eljárásokra vonatkozóan. Engedményezett követelések esetében amennyiben a követeléskezelési folyamat eredménytelen, azaz a Zrt. nem tud megállapodást kötni az adóssal a tartozás rendezésére, az adós sorozatosan nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat vagy a Zrt. az adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Zrt. - amennyiben az ehhez szükséges adatok rendelkezésére állnak - jogi eljárásban érvényesíti az adóssal szemben fennálló követelését. Megbízás alapján kezelt követelések esetében amennyiben a megbízási szerződésben erről felek megállapodtak, a Zrt. jogi eljárás kezdeményezését indítványozza a megbízó felé, ha a megbízási szerződésnek megfelelő követeléskezelési folyamat eredménytelen. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Zrt. nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy az adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni.

Adós teljesítésének elsőlegessége

A Zrt. - figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is - elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást kezdeményez, avagy jogi eljárás megindítására tesz javaslatot a megbízónak a megbízási szerződés ilyen tárgyú rendelkezése esetén.

A Zrt. - az Adós együttműködési készséget tapasztalva - áthidaló megoldásokat dolgoz ki az Adós részére.

A Zrt. az Adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról. Az áthidaló megoldások kidolgozásához a Zrt. az Adóstól - megfelelő határidőt biztosítva - bekérhet minden olyan információt, mely az Adós teljesítőképességének megítéléséhez szükséges.

A Zrt. az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően beszerzi az Adóstól a bekért jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléséhez szükséges nyilatkozatot. A Zrt. közérthető formában tájékoztatja az Adóst a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, illetve a részletfizetési lehetőségekről.

Szabályozottság

LOMBARD ZALAZRT.

A Zrt. a követeléskezelésre és az adóssal történő kapcsolatlétesítésre, kapcsolattartásra, kommunikációra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki. E szabályokat jelen Szabályzat, illetve a Zrt. más belső dokumentumai, munkautasításai tartalmazzák.

6. KÖVETELÉSKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

A Zrt. követeléskezelési tevékenysége 2 fő szakaszból áll:

- jogi igényérvényesítést megelőző szakasz,
- jogi igényérvényesítés.

A Zrt. az igényérvényesítés és végrehajtás során harmadik személyeket (követelésbehajtással foglalkozó cégek, ügyvédek) vehet igénybe, és jogosult a harmadik személy eljárásával felmerült, indokolt költségei megtérítését az Ügyféltől követelni, illetve azokat érvényesíteni.

Jogi igényérvényesítést megelőző szakasz

A jogi igényérvényesítést megelőző szakasz alatt azon intézkedések és eszközök összességét kell érteni, amelyek segítségével a Zrt. megkísérli felvenni az Ügyfeleivel a kapcsolatot, és az együttműködő Ügyfelekkel közös megoldást találni arra, hogy a tartozás rendezésre kerüljön. Ezen szakasz keretében az Ügyfelek telefonos megkereséssel, levél útján vagy személyes találkozás keretében felhívásra kerülnek fizetési kötelezettségük teljesítésére. Ezen eljárás az Ügyfél együttműködésére épül, melynek során a Zrt. törekszik arra, hogy megkímélje az Ügyfeleket a felesleges költségektől, előmozdítsa a közös megoldásokat.

Jogi igényérvényesítés

Amennyiben az Ügyfelet nem sikerül elérni vagy nem kíván együttműködni és/vagy nem mutat fizetési hajlandóságot, az igényérvényesítési eljárás jogi úton folytatódik. A jogi eljárás rendszerint az alábbi eljárásokat jelenti, illetve jelentheti:

- fizetési meghagyásos eljárás;
- peres eljárás;
- bírósági végrehajtás;
- egyéb eljárások (pl. hagyatéki eljárás, gazdálkodó szervezet adós esetén csődeljárás, felszámolás).

A Zrt. az adott ügylet teljes körű ismeretében, a rendelkezésre álló adatok alapján, a lehetőségek mérlegelésével dönt a jogi eljárás egyes fajtáinak igénybe vételéről.

LOMBARD ZALAZRT.

Általános eljárásrend

A Zrt. a követeléskezelés során általában a következők szerint az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- A megvásárolt Követelésre vonatkozó elektronikus és papír alapú dokumentáció átvétele, ellenőrzése, egyeztetése, felvitele a nyilvántartásba (a már folyamatban lévő eljárásokban a jogutódlás bejelentése; zálogjog átjegyzése iránti kérelem benyújtása). A Zrt. az engedményezés során mindenkor az irányadó, hatályos jogszabályi rendelkezések, különös tekintettel a Ptk. 6:193 – 6:201.§-az alapján jár el.
- A Követelés engedményezéséről szóló értesítés postai (tértivevényes) úton történő kiküldése az Ügyfél (Kötelezett) részére, melyben a Zrt. és/vagy a Jogosult (engedményező) az engedményezi szerződésben foglaltak alapján az Ügyfelet értesíti a Követelés engedményezéséről. Ha Zrt. és a Jogosult úgy állapodnak meg, hogy az engedményezésről szóló értesítést a Zrt. küldi meg az Ügyfél részére, akkor a Zrt. vállalja, hogy amikor a Jogosult az Ügyfél értesítéséhez szükséges minden adatot, információt, okiratot a Zrt. rendelkezésére bocsát, akkor e naptól számított 15 napon belül a Zrt. megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.
- Ismeretlen helyen tartózkodó Kötelezett (ek) lakcímének kikérése a KEKKH-n keresztül. A lakcímkutatás eredményessége esetén a felszólító levél és mellékleteinek az új címre történő megküldése.
- Engedményezési értesítő átvételének ellenőrzése, visszaérkezett levelek, tértivevények feldolgozása.
- Telefonos megkeresés kezdeményezése az Ügyfelek felé.
- Adósok, kezesek, zálogkötelezettek személyes felkeresése – „keressen fel levél” elhelyezése.
- Személyes egyeztetések lefolytatása, megállapításaink közlése az Ügyféllel.
- Részletfizetési vagy egyéb tartozásrendezési megállapodás megkötése az Ügyfél fizetési szándékának és teljesítőképességének felmérése alapján.
- A fedezetként szolgáló zálogtárgy Ügyfél általi önkéntes vagy a Zrt.-vel együttműködésben történő értékesítésére vonatkozó megállapodás megkötése.
- A fizetési kötelezettség teljesítésének ellenőrzése.
- A peren kívüli szakaszban megoldatlan ügyek jogi úton történő továbbvitelére vonatkozó javaslat (ok) megtétele.
- A Követelés érvényesítési lehetőségeinek egyéb eljárásban történő elemzése, vizsgálata.

LOMBARD ZALAZRT.

- A Követelés jogi úton történő érvényesítése (végrehajtási eljárás megindítása végrehajtható okirat alapján).
- Ügylet peren kívüli kezelésének lezárása, pénzügyi, egyéb adminisztrációs feladatok végrehajtása.
- Eredménytelen ügyletek ellenőrzése, a Követelés eladásra (továbbengedményezésre) történő előkészítése.
- Követelés eladása (tovább engedményezés).

Kapcsolattartásra vonatkozó alapelvek

A Zrt. mindent megtesz annak érdekében, hogy a képviseletében eljáró természetes személyek az Adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodjanak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesz továbbá annak érdekében, hogy az eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával ériék el.

A Zrt. úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

A Zrt. képviseletében eljáró személyek az Adóssal történő kapcsolatfelvételnél minden alkalommal azonosítják magukat és az Adóst.

A Zrt. védi az Adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, és ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvétel formáját.

A Zrt. biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében megfelelő felkészültséggel rendelkező ügyintéző álljon rendelkezésre az Adósokkal való kapcsolattartás céljából.

A Zrt. Igazgatósága gondoskodik arról, hogy az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelés - a szervezet kontroll funkciói - rendszeresen ellenőrzésre kerüljön. Az Igazgatóság legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi az esetlegesen megbízásba adott követeléskezelési tevékenység adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.

A Zrt. kapcsolattartása jellemzően szóban és írásban történik az ügyfelekkel. A szóbeli megbeszélések a Zrt. részéről minden esetben minimum két fő jelenlétében történnek.

Írásbeli kommunikációban:

- postai úton: minden esetben Vezető tisztségviselő szignálja a levelet,
- elektronikus úton minden esetben a Vezető tisztségviselő másolatot kap a levélről.

LOMBARD ZALAZRT.

A kiküldött levelek minden esetben lefűzésre kerülnek az ügyfélmappában, a visszaellenőrizhetőség érdekében.

A nyilvántartásra vonatkozó elvek

A Zrt. az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet, melyhez kizárólag a Zrt. munkatársai rendelkeznek jogosultságuknak megfelelő hozzáféréssel. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az Adósokkal történő kapcsolatfelvételeket, valamint az Adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja.

A nyilvántartásban szereplő adatokat a Zrt. - figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és az Adós felhatalmazását - a felhatalmazásban foglalt időpontig őrzi meg.

Szabályozottság elve

A Zrt. a tartozás behajtására és a problémás ügyletek kezelésére, illetve az Adóssal történő kapcsolatlétesítésre, kapcsolattartásra, kommunikációra vonatkozó szabályokat - a belső szabályozás részeként - a jelen követeléskezelési szabályzatban rögzíti.

A Zrt. gondoskodik arról, hogy az érdekében követeléskezelést végző személyek a Zrt. követeléskezelésre vonatkozó belső szabályozását - ideértve különösen a jelen szabályzatot, valamint az adatvédelemre és az adatkezelésre vonatkozó szabályzatokat -, továbbá a Felügyelet követeléskezelésre vonatkozó Ajánlását megismerjék.

A Zrt. a problémás ügyletek, illetőleg a követelések kezelését elsődlegesen a saját alkalmazottain keresztül végzi. Amennyiben a Zrt. a behajtás során külső megbízottat vesz igénybe, gondoskodik arról, hogy a megbízott a jelen szabályzatot megismerje és alkalmazza az eljárása során.

A Zrt. belső ellenőre a Zrt.-nél végzett követeléskezelési tevékenységet a Belső ellenőrzési szabályzat előírásai szerint évente ellenőrzi.

Eljárási szabályok

A Zrt. követeléskezelése során követendő eljárási szabályok

Telefonos megkeresés

A telefonos megkereséseket hétköznap reggel 08.00 és este 20.00 óra közötti időpontban, szombatonként reggel 08.00 és 12.00 óra között lehet alkalmazni.

Amennyiben sikerül az Ügyfelet telefonon elérni, az eljáró ügyintéző a kapcsolatfelvétel során azonosítja magát, a Zrt.-t, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, az Adóst és a követelést, továbbá röviden tájékoztatja az Adós ügyfelet, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

LOMBARD ZALAZRT.

A Zrt. az Adóssal való telefonos kapcsolatfelvétel megkísérlése során a beszélgetést rögzíti, és a felvételt a Zrt. Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott ideig tárolja. Az Adóst vagy az ügyintéző által elért más, harmadik személyt a Zrt. ügyintézője tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről. Amennyiben a harmadik személy a rögzítéshez nem járul hozzá, úgy az ügyintéző a telefonbeszélgetést befejezi, amennyiben az ügyintéző által megfelelően beazonosított adós nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez, úgy az ügyintéző – amennyiben az adós nem szakítja meg a beszélgetést – tájékoztatja őt a személyes ügyintézés lehetőségéről, Zrt. címéről, ügyfélfogadási időnkről illetve a hanganyag törlésre kerül. A hangfelvételeket a Zrt. az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat rendelkezései szerint kezeli.

A rögzített hanganyag másolatát hangfelvételenként egy alkalommal, és/vagy igény esetén a hangfelvételről készített jegyzőkönyvet az Adós kérésére a Zrt. 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja, visszahallgatására előre egyeztetett időpontban személyes ügyfélszolgálatán lehetőséget biztosít.

Azokkal az Ügyfelekkel, akik a tartozás rendezése érdekében együttműködnek, a Zrt. folyamatosan kapcsolatot tart.

Személyes kapcsolatfelvétel

A Zrt. azokat az Ügyfeleket keresi fel személyesen, akik az adósságuk rendezése érdekében együttműködnek, illetve hajlandóságot mutatnak a fizetésre.

A Zrt. a fennálló tartozás rendezésére vonatkozó megoldások kidolgozása érdekében az Ügyfelet személyesen is felkeresheti.

A tárgyalások során ki kell térni a fizetési nehézség okainak feltárására, az alternatív megoldások felvázolására, valamint kísérletet kell tenni a mindkét fél számára elfogadható megoldás megtalálására.

Ügyvédi felszólító levél

Egyedi döntés alapján kerül kiküldésre, különösen akkor, ha az Adós nem jelentkezik a Zrt.-nél és/vagy a megbeszélte részletfizetést sem teljesíti és/vagy egyéb módon nem hajlandó együttműködni.

Postázás módja: ajánlott, tértivevényes postai küldeményként.

Tartalma: tartozás összege (tőketartozás, ügyleti kamat- és késedelmi kamattartozás, felmerült díjak és költségek)

Rögzítés: Az ügyvédi felszólító levél másolatát a Zrt. iktatás után az ügylet dokumentációjában lefűzve tárolja.

Rendszeres értesítő levél

A szerződés felmondását követően a rendszeres értesítő levelet öt évig félévente, öt évet követően évente küldi meg az Adós részére.

LOMBARD ZALAZRT.

Tartalma: tájékoztatás az Adós aktuális tartozásáról (tőketartozás, ügyleti kamat és késedelmi kamattartozás, felmerült díjak és költségek), valamint a felmondást követően a felmerült további költségekről.

Postázás módja: normál postai levél (postakönyvvel igazolható módon).

A fizetési felszólítás költségei

A Zrt. által a fizetési felszólítások során alkalmazott díjakat a Zrt. mindenkori hirdetménye tartalmazza.

A Zrt. a felszólító levelek után - a felszólítások kiküldésének alkalmával - a hatályos hirdetményében meghatározott összegű felszólító díjat jogosult felszámítani. A felszólítási díjak a fennálló tartozások összegét növelik.

Az Adósokkal történő elszámolásra vonatkozó elvek a teljes fennálló tartozás rendezése esetén

A Zrt. a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Adós részére.

A Zrt. az igazolásban tételesen tájékoztatja az Adóst a tartozás összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradványösszegekről. (A tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni. A határidőt végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani.) Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, a Zrt. az Adós részére a maradványösszeget 15 napon belül visszafizeti.

Követeléskezelés szakmaisága

A Zrt. az ügyintézők alkalmazásakor, velük való szerződéskötéskor erkölcsi bizonyítványt kér be, illetve az ügyintézők erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez messzemenően szem előtt tartja. Az ügyintézőktől a Zrt. megköveteli a munkakör betöltéséhez / megbízás teljesítéséhez szükséges szakmai képzettség (ideértve a Hpt. és a Felügyelet által elvárt képzések elvégzését is) meglétét.

Kontroll/felügyeleti funkciók

A Megfelelés biztosítási funkció rendszeresen (pl. negyedévente, félévente) kezdeményez személyes konzultációkat a főbb üzleti területek vezetőivel, ahol bevonva a szakterületeket közösen értékelik a terület megfelelés tudatosságát.

Cél-, téma-, utóvizsgálatok lefolytatása

A Zrt. ellenőrzési tevékenysége az alábbiak szerint tagolható.

Rendszeresség szerinti osztályozás:

- rendszeres ellenőrzések: a jogszabályok és más szabályozók által meghatározott rendszeres, ismétlődő jellegű ellenőrzési tevékenységek,
- eseti, ad hoc ellenőrzések: év közben felmerült események/bejelentések alapján,

LOMBARD ZALAZRT.

- éves tervben kijelölt ellenőrzések: célellenőrzések az éves tervben prioritásként megjelölt területeken.

Módszertan alapján történő osztályozás:

- elektronikus / papír alapú nyilvántartások ellenőrzése,
- helyszíni szemle,
- dokumentumok felülvizsgálata.

Tartalom szerinti osztályozás:

- Összeférhetetlenség, érdekkonfliktusok,
- Rendszeres: Onboarding folyamat során az összeférhetetlenségi nyilatkozatok kezelése, ellenőrzése,
- Eseti: bejelentések, felmerült esetek kivizsgálása,
- Etika, visszaélések,
- Eseti: Etikai ügyek, visszaélés bejelentések kivizsgálása,
- Információ áramlás és információ átadás,
- Eseti: bejelentésre illetve szervezeti változásokat megelőzően szakmai szempontú analízis készítése,
- Rendszeres: ügyletek, előzetes jóváhagyás kérés kötelezettség, bejelentések vizsgálata,
- Megfelelés monitoring,
- Rendszeres: a jogszabályi megfelelés folyamatos ellenőrzése.

Megbízottak eljárása

A Zrt. - üzleti döntése alapján - a rá engedményezett követelések érvényesítése érdekében vele megbízási jogviszonyban álló megbízottak (a továbbiakban: Megbízottak) közreműködését veheti igénybe. A Megbízottak eljárásuk során a vonatkozó jogszabályok maradéktalan betartásával, illetve pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések esetén a Felügyeleti ajánlásnak megfelelően járnak el. A Megbízottakat a Zrt. szűrőpróbaszerűen ellenőrzi, illetve az Felügyelet is jogosult ellenőrizni.

Belső ellenőrzés

A belső ellenőr belső ellenőrzési tevékenysége kiterjed a Zrt. munkájának minden területére – beleértve a vezető és a munkafolyamatba épített ellenőrzés működésének folyamatos figyelemmel kísérését is –, illetve minden szervezeti egységére. Kötelezően elvégzendő vizsgálati feladatnak kell tekinteni a Zrt. követeléskezelési tevékenységének folyamatos ellenőrzését. A belső audit zárását követően a Zrt. menedzsmentje vezetői átvizsgálás keretében a belső audit eredményét értékeli, szükség esetén új akcióterveket fogalmazznak meg és az egyes feladatokhoz felelős személyt és határidőt rendelnek. A belső audit eredménye mellett értékelésre kerülnek az előző évi minőségcélok és azok megvalósulása. Az átvizsgálás alkalmával új minőségcélokat állítanak fel.

LOMBARD ZALAZRT.

A Zrt. rendelkezik Belső ellenőrzési szabályzattal, amelynek tartalma külső személyek részére nem nyilvános.

Jelen szabályzatot a Zrt. Igazgatóság 5. sz. határozatával elfogadta és 2021.04.22. napjától hatályba helyezte.

Igazgatóság