



## **Követeléskezelési szabályzat**

SVEA FINANCE ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG (ZRT.)

**TARTALOMJEGYZÉK**

A SZABÁLYZAT CÉLJA .....	3
A SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	3
KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYOZÁSOK .....	3
ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK .....	3
A KÖVETÉLSKEZELÉSRE VONATKOZÓ ALAPELVEK.....	4
AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA, AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL, KAPCSOLATTARTÁS ..	6
SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS .....	10
HARMADIK SZEMÉLY ÜGYINTÉZÉSÉNEK LEHETŐSÉGEI.....	10
ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOK, TELJESÍTÉSI MEGÁLLAPODÁSOK.....	11
NEMFIZETÉS KÖVETKEZMÉNYEI .....	11
JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK .....	11
ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁS.....	12
KÖVETÉLSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA .....	12
KHR NYILVÁNTARTÁS .....	13
SZEMÉLYI FELTÉTELEK .....	13
SZAKMAI OKTATÁS .....	13
BELSŐ ELLENŐRZÉS .....	14

**A SZABÁLYZAT CÉLJA**

A Követeléskezelési szabályzat (továbbiakban szabályzat) célja, hogy összefoglalja a SVEA Finance Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban SVEA Finance Zrt., vagy Társaság) követeléskezelési eljárása során alkalmazott eszközöket, folyamatokat, eljárásrendet.

**A SZABÁLYZAT HATÁLYA**

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a SVEA Finance Zrt. minden munkavállalójára, különös tekintettel azon alkalmazottakra, akik az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban állnak. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a SVEA Finance Zrt. engedményezés útján megszerzett követeléseinek kezelése, érvényesítése során végzett tevékenységére. Időbeli tekintetben 2019. május 1-én lép hatályba, és visszavonásig érvényes. Jelen szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg a Társaság korábbi Követeléskezelési szabályzata érvényét veszíti, annak helyébe jelen szabályzat lép.

**KAPCSOLÓDÓ SZABÁLYOZÁSOK**

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint a 2013. évi V. törvény (régis és új Ptk.)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- 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 (GDPR, általános adatvédelmi rendelet)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (MNB ajánlás)
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.)
- A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény

**ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK**

**Adós:** adós alatt a Társaság által érvényesített követelés - Hpt., illetve Fgytv. alkalmazásában - fogyasztónak minősülő kötelezettje értendő, valamint azon jogi személy, aki szerződés vagy jogszabály alapján az adott kötelezettségért kötelezhető.

**Ésszerűen tájékozott adós:** az olyan adós, aki 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. A tőle elvárható mértékig együttműködik a SVEA Finance Zrt-vel.

**Fizetési késedelem:** a követelés alapját képező szerződésből származó – a szerződés felmondásának bekövetkezésétől független - teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése.

**Áthidaló megoldás:** a SVEA Finance Zrt. által felajánlott minden olyan fizetéskönnyítési konstrukció, melyet az adós fizetőképességének, vagyoni helyzetének figyelembe vételével dolgoz ki annak érdekében, hogy az adós fizetési kötelezettségét teljesíteni tudja.

**Társaság:** SVEA Finance Zrt. (beleértve minden munkavállalóját, akik a cég képviseletében eljárnak)

**Igazolt küldeményküldés:** A SVEA Finance Zrt. küldeményeinek előállítására és a postai szolgáltató részére történő átadására kialakított folyamata zárt, valamint a küldemény, küldeménycsomag postai szolgáltató részére történő átadása hiteles módon nyomon követhető, elküldésének ténye, időpontja igazolt, összhangban az MNB 2017.09.19-én kiadott vezetői körlevelével (Vezetői körlevél a küldemények megküldésének igazoltként történő elfogadásával összefüggésben).

**Kapcsolat-létesítés:** a követeléskezelő által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvétel, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát.

**Harmadik személy:** a követelés szempontjából illetékességgel nem rendelkező természetes, vagy jogi személy.

## **A KÖVETÉLÉSKEZELÉSRE VONATKOZÓ ALAPELVEK**

A SVEA Finance Zrt. az alábbiakban részletezett alapelveket alkalmazza követeléskezelési tevékenysége során az együttműködő adósokkal szemben, annak érdekében, hogy a tartozás rendezésére mindkét fél számára a legkisebb költséggel, a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül kerülhessen sor. A Társaság együttműködőnek tekinti azon adóst, aki az áthidaló megoldás, részletfizetés kidolgozásához a kért adatokat és nyilatkozatokat a megjelölt határidőre pontosan megadja, és a vállalt fizetési ütemezést betartja.

### **Tisztességes és együttműködő magatartás elve**

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

### **Szakszerű és gondos magatartás elve**

A SVEA Finance Zrt munkatársai a követeléskezelési gyakorlat és a belső szabályozás kialakítása, valamint az adósok kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsítanak. A Társaság nevében eljáró ügyintézők az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeiket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A SVEA Finance Zrt. az ügyintézőit megfelelő képzésben részesíti, a képzéseket dokumentálja.

**A szükséges információ szolgáltatásának elve**

A SVEA Finance Zrt. eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához, a tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges. Különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

**Az adós teherviselő képessége figyelembe vételének elve**

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

**Fokozatosság elve**

A SVEA Finance Zrt. az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, végül az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének megelőzését.

A Társaság 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. A Társaság ilyen esetekben a követelés nagyságát, annak fedezettségét, és a rendelkezésre álló alternatív fedezetérvényesítési eljárásokat megvizsgálva hozza meg döntését az alkalmazandó követeléskezelési eszközről.

A SVEA Finance Zrt. figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is – elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana. A követelés érvényesítésére jogi eljárást a Társaság abban az esetben kezdeményez, ha az adóssal folytatott egyeztetések során nem sikerül megállapodni a követelés rendezéséről, vagy az adós nem tartja be a vele kötött megállapodásban foglaltakat, illetve kapcsolat felvételi kísérleteink rendszeresen eredménytelenek.

**Szabályozottság elve**

A SVEA Finance Zrt. az adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, az adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felméréseivel kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el. Ennek jelen szabályzat is részét képezi.

**AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA, AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL, KAPCSOLATTARTÁS****Engedményezési értesítés**

A SVEA Finance Zrt. fő tevékenysége lejárt követelések megvásárlása engedményezés útján. A Társaság a követelések megvásárlását követően a lehető legrövidebb időn belül, de maximum a követelés megvásárlását követő 30 napon belül adóst írásban értesíti az engedményezésről. (Amennyiben az engedményezési szerződés úgy rendelkezik, ezt a követelés átruházója is teljesítheti.) Az értesítőben a SVEA Finance Zrt. felhívja az adós figyelmét, hogy az engedményezés következtében a Társaság a követelés jogosultja, valamint beazonosítja a követelés jogcímét, annak összegét, összetételét és a teljesítés módját. Az engedményezésről szóló értesítés kiküldését megelőzően a Társaság semmilyen intézkedést nem tesz a követelés érvényesítése érdekében.

A tájékoztató levél tartalmazza az alábbi információkat:

- a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
- a követelés jogosultjának nevét és címét,
- a követeléskezelő 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 az alábbi bontásban:
  - tőketartozás,
  - kamattartozás,
  - késedelmi kamat,
  - díjak, költségek,
- általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
- a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértékét,
- a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
- teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
- tájékoztatást arról, hogy ha az adós a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél, tájékoztatást arról, hogy az adós kérésére a követeléskezelő 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

**Az adósok tájékoztatása**

A Társaság a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, illetve adós erre irányuló kérése esetén 30 napon belül minden alkalommal írásban tájékoztatja az adóst.

Az írásbeli tájékoztatás során az adósok pontos információt kapnak a tartozásuk aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege, vagy mértéke), és megkapják az áthidaló lehetőségekre, a lehetséges követeléskezelési lépésekre, azok költségeire, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére vonatkozó figyelemfelhívásokat, továbbá az arra vonatkozó információkat, hogy hol és milyen módon tudják tartozásukat rendezni.

A Társaság a rendszeres tájékoztatáson túl az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A Társaság az adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve az Engedményező által a követelés átadásakor, illetve a további egyeztetések során átadott valamennyi rendelkezésre álló dokumentum adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedményezésről szóló értesítést, a korábban a megküldött tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz. Ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és - ahol lehetséges - kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság – az Fttv. rendelkezéseivel összhangban – eljárása során az olyan adós magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

### **Rendszeres tájékoztatás**

A Társaság a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén 2020. január 1-ét követően az engedményezés időpontjához igazodva évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az adósok részére. A rendszeres tájékoztató levél minimum az MNB ajánlásban foglalt elemeket tartalmazza.

### **Az adósokkal történő kapcsolatfelvétel**

A Társaság ügyintézői az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól, a Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban. Mindent megtesznek annak érdekében, hogy fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik 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.

A követeléskezelés során ügyfeleink személyiségi jogait minden körülmények között tiszteletben tartjuk, minden tudomásunkra jutott adatot és információt bizalmasan kezelünk. Semmilyen formában nem lépünk túl az adósságbehajtás törvényes keretein, ennek még a látszatát is kerüljük.

A Társaság – amennyiben adós megfelelő elérhetősége rendelkezésére áll – az alábbi formákban veheti fel a kapcsolatot az adósokkal:

**1. Postai levél:**

A SVEA Finance Zrt. a követeléskezelés során az „Adósok tájékoztatása” pontban leírtaknak megfelelően rendszeresen fizetési felszólítást küld az adósok részére. Leveleinket elsődlegesen az engedményező vagy az adós által rendelkezésünkre bocsátott címre küldjük normál postai küldeményként. Amennyiben levelünk nem éri el a címzettet (pl. elköltözött, címzett ismeretlen stb. jelzéssel visszaérkezik a levelünk), Társaságunk a központi lakcímnnyilvántartásból megkísérli adós aktuális lakcímének megszerzését, annak érdekében, hogy a fennálló tartozásról adóst tájékoztatni tudja.

Kiküldött fizetési felszólításaink minden esetben tartalmazzák a tartozás jogcímét, a Társaság nevét, címét és elérhetőségeit, ügyfélfogadás idejét, a tartozás összegét, és összetételét (tőke, kamat, késedelmi kamat, egyéb díjak, költségek bontásban), a késedelembe esés időpontját, és a késedelmi kamat mértékét. Leveleink tájékoztatást tartalmaznak továbbá arra vonatkozóan, hogy az együttműködő adós részére Társaságunk áthidaló megoldásként egyezségi megállapodásra lehetőséget biztosít, mely feltételeinek pontosítása érdekében kapcsolatba szükséges lépnie velünk, valamint tartalmazza a nemfizetés lehetséges következményeit.

**2. Telefonos megkeresés:**

A SVEA Finance Zrt. az engedményező vagy az adós által megadott telefonszámon is megkísérli a kapcsolatfelvételt az adósokkal a követelés önkéntes rendezésének elősegítése, és a pontos tájékoztatás érdekében. Amennyiben érvényes telefonos elérhetőség nem áll a Társaság rendelkezésére, vagy a megadott telefonszámon a kapcsolatfelvétel sikertelen, úgy munkatársaink nyilvános adatbázisban is kereshetnek telefonos elérhetőséget az adóshoz. Az így talált elérhetőséget csak sikeres kapcsolatfelvételt követően, adós hozzájárulása esetén rögzítjük nyilvántartásunkban.

Társaságunk nagy figyelmet fordít arra, hogy adósaink közvetlen elérhetőségei mindig aktuálisak legyenek. Ügyintézőink minden tárgyalásnál egyeztetik az érvényben lévő címet, telefonszámot és az elektronikus elérhetőséget. Új információ rögzítésére és tárolására kizárólag az adós hozzájárulása után kerül sor, tiszteletben tartva a hatályos adatvédelmi előírásokat.

A Társaság munkatársai hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton (amennyiben nem számít munkanapnak) 8 és 12 óra között, szerződésenként maximum heti 3 alkalommal létesítenek kapcsolatot az adóssal, ettől csak adós kifejezett kérése esetén térnek el. Az adós kapcsolattartásra irányuló méltányolható kérését hangfelvétellel vagy a behajtási rendszerben írásban dokumentáljuk, és figyelembe vesszük a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Társaság képviselőjében eljáró ügyintézők a kapcsolatlétesítéskor azonosítják magukat, a Társaságot, az adóst, és a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. A követelésről kizárólag sikeresen beazonosított adóst, vagy képviselőjében igazoltan eljáró személyt tájékoztatnak. Az azonosítás során az ügyfél nevének kívül legalább 2 személyes adat (elsődlegesen adós születési helye, ideje, édesanyja leánykori neve) ellenőrzésére kerül sor, ezzel is védjük az adós banktitokhoz és személyhez



fűződő jogait, annak érdekében, hogy illetéktelen, harmadik személy ne szerezhessen tudomást a követelésről, és a követeléskezelés tényéről sem.

A Társaság a bejövő és kimenő telefonbeszélgetéseket a hatályos jogszabályoknak (Info tv, Hpt, Fgytv), valamint Adatvédelmi szabályzatának megfelelően rögzíti, 5 évig kezeli és tárolja. A hangrögzítés tényéről a Társaság ügyintézői tájékoztatják az elért személyt. Amennyiben adós jelzi, hogy nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez, de nem szakítja meg a beszélgetést, úgy az eljáró ügyintéző tájékoztatja, hogy hozzájárulása hiányában érdemi ügyintézés nem lehetséges, valamint informálja a személyes ügyintézés lehetőségéről, és a Társaság címéről, ügyfélfogadási időnről, majd ezt követően zárja le az egyeztetést. Behajtási rendszerünkben minden egyértelműen azonosíthatóan konkrét ügyhöz köthető hívást rövid tartalommal dokumentálnak az ügyintézők.

Amennyiben adós is szeretné rögzíteni a Társaságunkkal folytatott beszélgetést, akkor az ügyintéző tájékoztatja, hogy Társaságunk a hangfelvétel rögzítéséhez azzal a kitételrel járul hozzá, hogy a hanganyagot kizárólag jogszabályi kötelezés alapján, hatósági, bírósági vagy egyéb hivatalos szerv eljárása során használhatja fel. Valamint az ügyintéző felhívja adós figyelmét, hogy a hanganyag kezelése során teljes körűen köteles betartani a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit. Csak akkor folytatja az ügyintéző az egyeztetést az adóssal, ha a fentieket egyértelműen elfogadja.

A rögzített hanganyagot, vagy igény esetén a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet adós kérésére Társaságunk 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja, annak visszahallgatására előre egyeztetett időpontban személyes ügyfélszolgálatán lehetőséget biztosít. A hanganyagok rögzítésével, tárolásával, és kiadásával kapcsolatos részletes eljárási információkat Társaságunk Adatvédelmi tájékoztatója és Panaszkezelési szabályzata tartalmazza, melyek honlapunkon, illetve személyes ügyfélszolgálatunkon megtekinthetők.

Telefonos ügyfélszolgálatunk hétfőn és kedden 8:00-20:00-ig, szerdától péntekig 8:00-16:30-ig elérhető, munkatársaink ezen időszakokban kezdeményeznek hívást.

### **3. Sms:**

A Társaság adósainak a SVEA Finance Zrt. elérhetőségeit tartalmazó kapcsolatfelvételre irányuló kérelmet, vagy adós kérésére a kapcsolatfelvételhez szükséges információkat tartalmazó sms-t küldhet.

### **4. Elektronikus levél (e-mail):**

A Társaság az engedményező vagy az adós által megadott e-mail címre a kapcsolatfelvétel elősegítése érdekében a SVEA Finance Zrt. elérhetőségeit tartalmazó kapcsolatfelvételre irányuló kérelmet küld. A követelés adatait, illetve a követeléshez kapcsolódó dokumentumokat csak adós kérésére küldi ki Társaságunk elektronikus levélben, abban az esetben, ha az e-mail cím az engedményező által került átadásra, vagy azt adós korábbi Társaságunkkal folytatott egyeztetés során, beazonosítást követően bocsátotta rendelkezésünkre. Egyéb esetben csak akkor ad Társaságunk tájékoztatást elektronikus levélben, ha adós személyes adataival előzetesen beazonosítja magát.

**SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS**

Az adósoknak lehetősége van személyes ügyintézésre, készpénzes befizetésre a Társaság székhelyén. Az ügyfélkezelés érkezési sorrendben történik ügyfélfogadási időben, külön időpont egyeztetés nem szükséges. Társaságunk ügyfélfogadási ideje: hétfőnként 8:00-20:00, keddtől péntekig 8:00-16:30. Társaságunk biztosítja, hogy megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából, hogy a várakozási időt minimalizáljuk. Az ügyintézés ideje miatt az ügyfélfogadási idő lejárta előtt legkésőbb 30 perccel tudjuk fogadni ügyfeleinket. Személyes ügyintézés során a SVEA Finance Zrt. ügyintézői kötelesek elkérni a beazonosítás érdekében adós – vagy a nevében eljáró, meghatalmazással igazolt harmadik személy – személyazonosításra alkalmas okmányát (személyi igazolványát, útlevelét, vagy kártyaformátumú vezetői engedélyét). A személyazonosság igazolása nélkül az ügyintézésre nincs lehetőség.

**HARMADIK SZEMÉLY ÜGYINTÉZÉSÉNEK LEHETŐSÉGEI**

Társaságunk a követeléskezelés során minden esetben a hatályos adatvédelmi előírások alapján jár el, különös figyelmet fordítva a Hpt. banktitok megőrzésére vonatkozó szabályaira, valamint a GDPR előírásaira. A SVEA Finance Zrt. gondoskodik arról, hogy munkatársai a tevékenységük során tudomásukra jutott minden személyes adatot, bank- és üzleti titkot – időbeli korlátozás nélkül, a munkaviszony megszűnését követően is – megőrizték, és bizalmasan kezeljék.

Társaságunk a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki. Adós helyett az alábbi esetekben járhat el harmadik személy a követelésekkel kapcsolatos ügyintézés során:

**1. Meghatalmazás:**

Társaságunk abban az esetben folytathat harmadik személlyel egyeztetést, ha az adós – a Hpt. 161. § (1) bekezdésének a) pontjában meghatározottak szerint - közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást ad számára az ügyintézésre, és azt eljuttatja részünkre. A határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti. A új Ptk. hatálybalépése – 2014.03.15 - előtt adott határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás legkésőbb a Ptk. hatálybalépését követő öt év elteltével hatályát veszti. A meghatalmazáshoz rendszeresített formanyomtatvány Társaságunk honlapján, valamint székhelyén elérhető.

**2. Gyám, gondnok:**

Amennyiben az adós kiskorú, bármelyik szülő igazolhatja jogosultságát az erre irányuló nyilatkozat kitöltésével, és eljuttatásával Társaságunk részére. Az ehhez rendszeresített „Kiskorú gyermek törvényes képviselőjének nyilatkozata” elnevezésű formanyomtatvány Társaságunk honlapján, valamint székhelyén elérhető.

Cselekvőképességet kizáró, vagy korlátozó gondnokság alatt álló adós helyett a törvényes képviselői jogosultságot az erről szóló jogerős hatósági határozat eljuttatásával szükséges igazolni Társaságunk felé, melyből a képviselői minőség megállapítható.

**3. Adós elhalálózása esetén:**

Adós elhalálózását Társaságunk felé a halotti anyakönyvi kivonat megküldésével szükséges jelezni. Amennyiben az örökös csak a hagyatéki eljárás lezárulását követően lép kapcsolatba Társaságunkkal, úgy a jogerős hagyatékátadó végzés megküldését kéri tőle az eljáró ügyintéző, mivel Társaságunk a követelésről csak a jogerős hagyatéki végzésben megjelölt örökösök részére ad tájékoztatást. Társaságunk az elhunyt adóssal szemben fennálló követelését az örökléssel kapcsolatos jogszabályi előírásoknak megfelelően érvényesíti.

**ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOK, TELJESÍTÉSI MEGÁLLAPODÁSOK**

Társaságunk az együttműködő adósok részére áthidaló megoldásként lehetőséget biztosít a tartozásuk részletekben történő kiegyenlítésére, vagy a tartozás egy részének méltányossági alapon történő elengedésére. A részletfizetési konstrukció kidolgozásához Társaságunknak tisztában kell lennie adós teherviselő képességével. Részletfizetés Társaságunktól rögzített telefonos egyeztetés során, vagy írásban igényelhető. Írásbeli igény esetén a „Részletfizetési/méltányossági kérelem” elnevezésű nyomtatvány hiánytalan kitöltése, vagy ezzel megegyező tartalmú egyedi kérelem szükséges az elbíráláshoz. Részletfizetés esetén minden esetben sor kerül az adós által vállalható törlesztő részletek felmérésére, fizetőképességének vizsgálatára. Az ügyintézőink ehhez mérten és belső szabályainknak megfelelően dolgozzák ki a fizetéskönnyítő megoldásokat. Az adóssal egyeztetett részletfizetésről szóló megállapodást Társaságunk a megkötéstől számított 15 napon belül írásban is megküldi az egyeztetett posta vagy elektronikus címre, mely megállapodás tartalmazza az abban foglaltak nem teljesítésének következményeit is.

Amennyiben az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Társaságunk részére, a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatjuk az adóst arról, hogy lehetségesnek tartjuk-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára.

**NEMFIZETÉS KÖVETKEZMÉNYEI**

A követelések az eredeti, engedményezővel megkötött szerződésben meghatározott kamatterhekkel folyamatosan növekednek a visszafizetésig. A nemfizetés további következménye lehet, hogy a Társaság az adós önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a követelés érvényesítése érdekében a hatályos törvényi előírásoknak megfelelően jogi eljárást kezdeményezhet. A követelés jogi úton történő érvényesítésének lehetséges lépéseiről (fizetési meghagyás, peres eljárás, végrehajtási eljárás), és következményeiről adóssaink a honlapunkon találnak általános tájékoztatást.

**JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

Társaságunk a tevékenysége során biztosítja az adósok számára, hogy a követeléssel, vagy a Társaság eljárásával kapcsolatban felmerült kifogását, álláspontját, panaszát telefonon, személyesen vagy írásban jelezze. Társaságunk panaszok kezelésével kapcsolatos eljárásrendjét részletesen Panaszkezelési szabályzatunk tartalmazza, mely megtekinthető honlapunkon, vagy személyes ügyfélszolgálatunkon.

**ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁS****Teljesítési igazolás**

A Társaság az ügy zárásától számított 30 napon belül, legkésőbb a megvásárolt követelések rendezését követő hónap 5. munkanapjáig teljesítésigazolást állít ki adós részére a kiegyenlítésről. Az igazolás adós erre irányuló kérése esetén elektronikus levélben, ilyen kérés hiányában postai levélben kerül kiküldésre. Kiegyenlítés alatt a lejárt tartozás teljes összegének, vagy – amennyiben adós részére Társaságunk elengedést biztosított – a kedvezményes összegnek a megfizetését kell érteni. A 30 napos határidőt végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani.

A teljesítési igazolás tartalmazza a teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke szerinti bontásban, valamint arra vonatkozó tájékoztatást, hogy Társaságunk részéről az adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

**Túlfizetés**

Amennyiben egy ügyben 1.000 Ft-ot meghaladó összegű túlfizetés keletkezik, a SVEA Finance Zrt. a túlfizetés keletkezését követő 5 napon belül rögzített telefonbeszélgetés keretében tájékoztatja az adósokat a túlfizetés összegéről, illetve leegyezteti a keletkezett túlfizetés visszafizetésének módját. Amennyiben a telefonos kapcsolatfelvétel sikertelen, vagy adóshoz nem rendelkezünk telefonos elérhetőséggel, úgy Társaságunk legkésőbb a túlfizetés könyvelését követő 5. napon írásbeli értesítést küld az adós részére az 1.000 Ft feletti túlfizetésekről és egyben írásban kéri nyilatkozni, hogy az összeget mely bankszámlára kéri átutalni, vagy milyen címre kéri visszafizetni. Az 1.000 Ft alatti túlfizetésekről külön értesítést Társaságunk nem küld. Postai úton csak a mindenkori postai díjszabás szerinti készpénzfeladás postaköltségével csökkentett összeget fizetjük vissza. Kizárólag annak a részére teljesíthető a visszafizetés, aki rögzített vonalon vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a befizetés saját befizetéséből adódik. Amennyiben a SVEA Finance Zrt. kétséget kizáróan megállapíthatóan az adóssal szemben fennálló egyéb tartozást is nyilvántart, úgy az adóssal szemben a túlfizetés könyvelését követő 5 napon belül rögzített telefonbeszélgetés keretében, vagy - amennyiben a telefonos kapcsolatfelvétel sikertelen, vagy adóshoz nem rendelkezünk telefonos elérhetőséggel - a részére kiküldött levélben tájékoztatja, hogy a túlfizetést, az eredeti rendelkezéstől eltérően, a jogszabályi rendelkezések betartása mellett másik tartozására részben vagy teljes mértékben elszámolta. A SVEA Finance Zrt. az adós telefonon vagy írásban tett nyilatkozatának érkeztetését követő 10 napon belül, adós nyilatkozatának megfelelően visszafizeti a maradványösszeget.

**KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA**

A SVEA Finance Zrt. a követeléskezelési tevékenységéről nyilvántartást vezet, melyhez kizárólag a Társaság munkatársai rendelkeznek jogosultságuknak megfelelő hozzáféréssel. A nyilvántartás visszakereshető módon tartalmazza elsődlegesen, de nem kizárólagosan az alábbi adatokat:

- az adósok engedményező által rendelkezésre bocsátott, vagy adós által megadott személyes adatai és elérhetőségei,
- az engedményező megnevezése, az engedményezés dátuma, az engedményező által rendelkezésre bocsátott dokumentumok,
- a követelések összegszerűsége,

- a követeléshez kapcsolódó pénzügyi adatok (befizetések, terhelések, jóváírások),
- az adóssal kötött fizetési megállapodások, részletfizetési konstrukciók adatai,
- az adóssal történő valamennyi kapcsolatfelvétel módja és időpontját, a kapcsolatfelvétel eredményét, az adóssal folytatott telefonbeszélgetések rövid leírását,
- az adósok számára küldött leveleket és szöveges üzeneteket, valamint az adós írásos nyilatkozatait, megkereséseit.

A Társaság a nyilvántartásban szereplő adatokat a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tárolja és őrzi meg.

### **KHR NYILVÁNTARTÁS**

A SVEA Finance Zrt. pénzügyi szolgáltatási szerződésből eredő engedményezett hátralékok esetén az engedményezést követően felelős a KHR törvényben foglaltak szerint a hátralékkal kapcsolatos referenciaadatok továbbításáért, naprakészen tartásáért.

Amennyiben a pénzügyi szolgáltatási szerződésből eredő tartozás mértéke meghaladja a késelemben esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ez a minimálbér összegét meghaladó késelelem folyamatosan, több mint 90 napon keresztül fennáll, a SVEA Finance Zrt. megküldi a késelelem tényére vonatkozó információkat a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR). Amennyiben a tartozás teljes egészében kiegyenlítésre kerül, a KHR-ben a teljesítéstől számított 1 évig, amennyiben a tartozás egyezség keretében kerül kiegyenlítésre, akkor a lezárástól számított 5 évig passzív státuszban láthatóak az adatok adós külön hozzájárulása nélkül is, ezt követően törlésre kerülnek.

A KHR-el kapcsolatos kifogások kezelésének eljárásrendjét Társaságunk Panaszkezelési szabályzata tartalmazza.

### **SZEMÉLYI FELTÉTELEK**

Társaságunknál a követeléskezelési tevékenységet végző személyek minden esetben büntetlen előéletűek, és szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel, vagy középiskolai végzettséggel és az MNB által kiadott, pénzügyi szolgáltatás közvetítői hatósági vizsga letételét igazoló tanúsítvánnyal rendelkeznek, vagy a tanúsítvány hiánya esetén vállalják a hatósági vizsga letételét a próbaidejük lejártától számított 6 hónapon belül.

### **SZAKMAI OKTATÁS**

Társaságunk nagy figyelmet fordít munkatársaink szakmai képzésére. Minőségbiztosításért felelős munkatársaink folyamatos képzésekkel, és a telefonos ügyintézők beszélgetéseinek rendszeres értékelésével fejlesztik ügyintézőink szakmai felkészültségét. Társaságunk csak olyan ügyintézőket alkalmaz, akik a velük szemben támasztott minőségbiztosítási és tárgyalástechnikai követelményeknek maradéktalanul megfelelnek, azokat betartják és alkalmazzák.

A szakmai képzések célja, hogy Társaságunk minden munkavállalója tisztában legyen a követeléskezelés jogszabályi környezetével, alapelveivel és folyamataival az adósok pontos és teljeskörű tájékoztatása érdekében. Társaságunk minden képzésről oktatási naplót vezet, amely tartalmazza az oktatás témáját, időpontját, az oktató megnevezését és a résztvevők nevét.

**BELSŐ ELLENŐRZÉS**

A belső ellenőr belső ellenőrzési tevékenysége kiterjed a Társaság 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 Társaság követeléskezelési tevékenységének folyamatos ellenőrzését. A Társaságunk rendelkezik Belső ellenőrzési szabályzattal, amelynek tartalma külső személyek részére nem nyilvános.