

**Az AxFina Servicing Kft.
követeléskezelési tevékenységével összefüggő
Üzletszabályzata**

hatályos: 2026. február 13. napjától

I. SZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA

Az AxFina Servicing Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített elnevezése: AxFina Servicing Kft; székhely: 6726 Szeged, Római körút 21.; Cégjegyzékszám: 06-09-004809; nyilvántartó hatóság: Szegedi Törvényszék Cégbírósága; adószám: 11398475-2-06; a továbbiakban: **Társaság**) pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységét kizárólagosan egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: **függő ügynök**) végzi. A függő ügynök a Felügyelet engedélye nélkül végezhet ügynöki tevékenységet. A Társaság független közvetítői tevékenységet, valamint jelzáloghitel közvetítői tevékenységet nem végez

A jelen üzletszabályzat célja a Társaság, mint követeléskezelő a megbízás alapján ellátott követeléskezelői tevékenységével kapcsolatos feladatainak szabályozása, e tevékenység keretein belül annak biztosítása, hogy a vezető tisztségviselő(k), a vezető állású munkavállalók, illetve a késedelmes fizetőkkel (adós) kapcsolatba kerülő eljáró ügyintézők szemlélete egységes legyen, az üzletszabályzatban foglalt munkavégzési folyamatokba történő beiktatása és érvényesítése mellett is.

Az üzletszabályzat célja, hogy a megfogalmazott irányelvek a Társaság valamennyi - a követeléskezeléssel összefüggő - tevékenységét lefedjék, valamint az üzletszabályzatban foglalt elvárások, irányelvek követése hozzájáruljon a követeléskezelési tevékenység működésébe vetett bizalom megőrzéséhez.

A Társaság biztosítja az adós védelmét szolgáló szabályok betartását és az adósokkal való méltányos és gondos bánásmódot, továbbá a jelen Üzletszabályzat kidolgozása során figyelemmel volt az MNB 2/2019. (II.13.) számú ajánlásában foglaltakra is.

Tekintettel arra, hogy a Társaság az adósoktól pénzeszköz átvételére nem jogosult, ennél fogva az erre vonatkozó eljárás szabályozását a jelen üzletszabályzat nem tartalmazza.

I.1. Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya

Az üzletszabályzat tárgyi hatálya az adósokkal szemben végzett követeléskezelési tevékenységre terjed ki.

Jelen üzletszabályzat alkalmazásában **követeléskezelési tevékenységnek minősül** az üzletszerűen nyújtott, harmadik személyt megillető, (pénzügyi) szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

I.2. Az Üzletszabályzat alanyi hatálya

Az üzletszabályzat alanyi hatálya kiterjed mindazokra, akik követeléskezelői tevékenységet végeznek. Ezen minőségében követeléskezelőnek minősül a Társaság valamennyi eljáró ügyintézője, vezető állású alkalmazottja, vezető tisztségviselője.

A Társaság a követeléskezelői tevékenysége körében nyújtott szolgáltatásokat, mint megbízott a hitelező, mint megbízó nevében, javára és kockázatára nyújtja a közötté és a hitelező között kötött írásbeli szerződés alapján.

II. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

II.1. Fogalmak

Adós: fizetési késedelemmel rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes, és zálogkötelezett értendő. Ezen minőségében adósnak minősül mind a természetes személy, mind a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság), valamint az a személy, ideértve a jogutódját vagy kedvezményezettjét is, aki hitelmegállapodást kötött egy hitelintézettel.

A Társaság feltételezi, hogy az adós az általánosan tájékozott, ésszerűen figyelmes és körültekintő átlagos fogyasztó mércéjével mérve, ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmes-séggel és körültekintéssel jár el. Az adóstól elvárható a követeléskezelési tevékenységgel érintett, az adós által nem szerződésszerűen teljesített alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződés(ek) ismerete. A Társaság minden körültekintő és figyelmes közreműködést megad abból a célból, hogy az adós kötelezettségét teljesítse.

Fizetési késedelem: a (pénzügyi) szolgáltatási szerződésből származó - a szerződés felmondásának bekövetkeztétől független - teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése.

Függő Ügynök: a Hpt. 10. § (1) bekezdésének ab) pontja alapján a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.

Kapcsolatlétesítés: az adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője azonosítani tudja magát.

Követeléskezelés, követeléskezelési tevékenység: megbízási szerződés alapján a Társaság számára átadott pénzügyi vagy más szolgáltatásból származó lejárt követelések érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények, jogszabályok által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

Megbízó: A Társaság Ügyfele a Megbízó, aki a késedelemmel érintett lejárt követelés jogosultja, akinek a nevében, javára és kockázatára a Társaság, mint függő ügynök, megbízási jogviszony alapján követeléskezelési tevékenységet végez.

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

Ügyintéző: a Társaság alkalmazásában álló munkavállalók, a Társaság nevében megbízás vagy más jogviszony alapján az adósokkal szemben fennálló követeléseket kezelő természetes vagy jogi személyek, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező más Társaságok.

II.2. Általános elvek

A jelen Üzletszabályzat a Társaság és Ügyfelei között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazza, amelyek mind a Társaságra, mind az Ügyfélre nézve kötelezőek.

A Társaság Üzletszabályzatban foglalt jogait mindenkor a hatályos jogszabályok keretei között gyakorolja.

Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti. A Társaság az Üzletszabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében és honlapján folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon elérhetővé teszi.

Amennyiben a Társaság valamely szolgáltatását megszünteti, az ezen szolgáltatásra az Ügyféllel kötött szerződést 30 napos felmondási idővel jogosult megszüntetni.

A Társaság követeléskezelési tevékenységével összefüggésben – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban – az olyan fogyasztó magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Tisztességes és együttműködő magatartás elve: A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

Szakszerű és gondos magatartás elve: a Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A követeléskezelő és a nevében eljáró személyek az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

A szükséges információ szolgáltatásának elve: a követeléskezelő eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

Fokozatosság elve: a követeléskezelő az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós a követeléskezelővel együttműködik, a követeléskezelő minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.

A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

Szabályozottság elve: a követeléskezelő az adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, az adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el. A követeléskezelő a belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel van a fentiekben hivatkozott elvekre, ezáltal is biztosítva azok gyakorlatban való érvényesülését.

A Társaság fokozottan veszi figyelembe a koruk, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott adósok (fogyasztók) érdekeit, az ügyintézés során lehetőség szerint kellő figyelemmel van arra, hogy az egyes fogyasztók fentiekből fakadó ismeretei és felkészültsége – a jogszabályokban előírtakon túlmenően, azt kiegészítve vagy azt magyarázattal ellátva, megismételve, illetve egyes lényeges elemeket kihangsúlyozva – milyen mélységű és összetettségű tájékoztatást tesznek szükségessé. A Társaság a szolgáltatásnyújtás során – az egyedi tájékoztatás szóbeli és írásbeli formájában – ehhez mérten tájékoztatja és szolgálja ki a fogyasztókat.

A Társaság a fogyasztók minél megalapozottabb pénzügyi döntéseinek elősegítése érdekében tevékenysége során fokozott figyelemmel van a transzparencia elvére. Ezen elv alapján igyekszik fokozottan érvényesíteni a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségét, teljes körűségét, illetve egyértelműségét.

A Társaság és a fogyasztó között fennálló információs aszimmetria csökkentése érdekében a Társaság a fogyasztóval történő kapcsolattartás során úgy jár el, hogy a szolgáltatásaira vonatkozó tájékoztatás alkalmával, azok igénybevételi lehetőségeivel, a fogyasztó szolgáltatáshoz kötődő jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatosan lehetőség szerint dokumentált módon segíti a fogyasztót a felelős döntés

meghozatalában a rendelkezésére álló eszközökkel, megadva valamennyi szükséges – az előnyökre és hátrányokra is kitérő – információt.

A Társaság az elvárható és korrekt tájékoztatás során, felelős szolgáltatói magatartás tanúsításával a fogyasztó hosszútávú érdekeit szem előtt tartva, proaktívan, a fogyasztó személyes igényeire és lehetőségeire szabottan nyújtja számára a felelős üzleti döntés megalapozásához szükséges tájékoztatást.

A Társaság a fogyasztóval folytatott kommunikációja során kerüli a nehezen érthető vagy félreérthető, nem részletes tájékoztatást. Amennyiben a Társaság a fogyasztó tájékoztatása során jogszabályi rendelkezésre hivatkozik, akkor az adott jogszabályhelyet pontosan megjelöli, továbbá egyszerű, közérthető tájékoztatást ad annak tartalmáról és az adott esetre történő alkalmazásának indokáról.

A Társaság a személyes ügyfélkapcsolat esetén az írásos tájékoztatást – a lényegi információ átadásának és fogyasztó általi megértésének biztosítása céljából – azzal tartalmilag összhangban lévő, azzal nem ellentétes szóbeli magyarázattal is kiegészíti. A Társaság világos és egyértelmű módon, közérthetően és az együttműködés szándékával kommunikál. A Társaság a kommunikáció során – ahol lehetséges – kerüli a jogi, pénzügyi szakkifejezéseket, illetve azokat közérthető magyarázattal alkalmazza. A Társaság gondoskodik arról, hogy elegendő idő álljon a fogyasztó rendelkezésére a szerződési feltételek és egyéb dokumentumok, nyomtatványok, nyilatkozatok átolvasására, továbbá biztosítson nyugodt körülményeket azok áttekintéséhez, illetve lehetőséget ad arra, hogy a fogyasztó az aláírás előtt feltehesse kérdéseit.

Együttműködés, tájékoztatás

A Megbízó és a Követeléskezelő üzleti kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve, a jóhiszeműség és tisztesség elvei szerint kötelesek eljárni. Üzleti partnerek a megbízás teljesítését érintő minden lényeges adatról, tényről /pld. csőd, felszámolási eljárás/ és körülményről, illetve ezek változásairól kötelesek egymást értesíteni.

Különös tekintettel, amennyiben személyüket, jogi státuszukat érintő változás történt, elnevezésük, címük vagy képviselőjük személyében, illetve a számlavezető bankkapcsolataikban, a szerződésük tárgyát érintő valamilyen változás esetén. Kötelezettségük elmulasztásával összefüggésben keletkezett mindennemű kár megtérítésére egymás felé kötelezettek.

Titoktartás

A Megbízó és a Követeléskezelő a fennálló üzleti kapcsolatukkal összefüggően - egymás gazdálkodásáról, vagyoni helyzetéről, valamint személyéről - tudomására jutott adatokat üzleti titokként kezeli, azokat az üzleti kapcsolatok megszűnése után is korlátlan ideig üzleti titokként megőrzi.

A Követeléskezelő Üzletszabályzatban előírt titoktartási kötelezettségeket köteles betartani, továbbá köteles üzleti titokként kezelni azokat az információkat, amelyek tudomására jutnak. Nem jelenti az üzleti titok sérelmét azon adatok harmadik személy részére történő kiszolgáltatása, amelyek közléséhez az adat jogosultja hozzájárult, vagy ha azok megadását jogszabály teszi kötelezővé.

II.3. A kapcsolattartás formája, írásbeliség

A Társaság az Ügyféllel különböző módokon keresztül tart kapcsolatot, melyek jelenleg a következők: írásbeli (beleértve a postai levél küldését és az email útján történő kapcsolattartást is), valamint telefonos kapcsolattartás.

A kapcsolattartás hivatalos nyelve – eltérő megállapodás hiányában – a magyar.

A Társaság és az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint a szerződéseket köteles írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.

Az írásbeli visszaigazolás esetén a másik fél haladéktalanul köteles jelezni a szóbeli közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti eltérést.

Üzenetváltás esetén, ha arra e-mail útján kerül sor, a Társaság - neki fel nem róható ok esetén - kizárja a felelősségét banktitok és/vagy üzleti titok esetleges nyilvánosságra kerüléséért.

A Társaság az Ügyfél részére szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket (továbbiakban együttesen: iratok) arra a címre küldi, amelyet az Ügyfél e célból megadott a részére. Ilyen cím hiányában a Társaság az Ügyfél általa ismert székhelyére, illetve telephelyére küldi az iratokat. A Társaság nem felel azért, ha az Ügyfél által megadott név, cím vagy a kézbesítés szempontjából jelentős egyéb adat pontatlansága, megváltozása miatt vagy más a Társaságon kívül álló okból a kézbesítés elhúzódik vagy eredménytelen. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és a felmerülésükkor azonnal esedékesek.

A Társaság az Ügyfél részére szóló iratokat köteles ajánlottan vagy tértivevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolati kézzel ellátott példánya a Társaság birtokában van és a küldeményt a Társaság postakönyve tartalmazza és a posta az átvételt körbélyegzővel vagy egyéb módon igazolta vagy az elküldést postai alkalmazott kézzel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja. Amennyiben a Társaság valamely küldeményt tértivevénnyel vagy ajánlottan ad postára, a küldeményt a kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni, ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (pl.: ismeretlen helyre költözött vagy a küldemény nem kereste jelzéssel érkezett vissza). A kézbesítés megkísérlésének napján kell kézbesítettnek tekinteni, ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az átvételt megtagadta.

Az Ügyfél által a Társasághoz intézett írásbeli jognyilatkozatokat, értesítéseket és egyéb iratokat az Üzletszabályzatban megjelölt címére köteles megküldeni.

➤ **Társaság elérhetőségei:**

AxFina Servicing Kft.

Székhely: 6723 Szeged, Római körút 21.

Adószám: 11398475-2-06

Cégjegyzékszám: 06 09 004809 (a cégjegyzéket vezeti: Szegedi Törvényszék Cégbírósága)

Tulajdonos: 100 %: AxFina Holding S.A.

A Társaság személyes ügyfélszolgálat:

6723 Szeged, Római körút 21.

A Társaság posta címe:

6701 Szeged, Pf. 739.

A Társaság telefonos elérhetősége:

Telefon: 62/564-777

Fax.: 62/998-455

A Társaság adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége:

E-mail: dpo.servicing@axfina.hu

Postai cím: 6723 Szeged, Római körút 21.

Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy:

E-mail: fv.servicing@axfina.hu

Postai cím: 6723 Szeged, Római körút 21.

A Társaság jogosult meggyőződni az Ügyfél, illetőleg képviselője személyazonosságáról, illetve a képviseleti jogosultságról is. E célból kérheti, hogy az Ügyfél vagy képviselője személyazonosságát, illetőleg képviseleti jogosultságát hitelt érdemlően igazolja.

A Társaság a hozzá bejelentett Ügyfél-képviselőt mindaddig képviselőjének tekinti, amíg a képviseleti jog visszavonásáról, vagy annak egyéb módon történő megszűnéséről szóló írásbeli értesítés a Társasághoz be nem érkezik.

A jelen Üzletszabályzat változásait a Társaság a hivatalos helyiségében könnyen és hozzáférhető módon történő kifüggesztés útján közli az Ügyféllel, valamint a honlapján közzéteszi, kivéve, ha jogszabály másképpen rendelkezik.

A Társaság nem felel azért a kárért, amely a telefon vagy az elektronikus levelezési rendszerben előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, kivéve, ha a kár a Társaság hibájából ered.

III. A Társaság, az Ügyfél és a Megbízó jogai és kötelezettségei, felelősségi szabályok

III.1. A Társaság jogai és kötelezettségei

A Társaság

- nem jogosult az ügyfél nevében a pénzügyi intézménytől az ügyfelet megillető pénz átvételére;
- az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által a tevékenysége során okozott kárért az ügyfél felé a Társaság áll helyt;
- a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól fogadhat el;
- az ügyféllel kötött szerződésről, valamint azon szerződésekről, amely szerződésekből eredő követelések kezelésével megbízta az adott ügyfél, nyilvántartást vezet;
- A Társaság köteles megismerni az Ügyfél működését és működési rendszereit;
- A Társaság vállalja, hogy a szerződés fennállása alatt mindvégig segítséget ad a hozzá forduló adós részére, és a felmerülő problémák megoldásában a tőle elvárható legnagyobb gondossággal közreműködik;
- A Társaság az Ügyfél üzleti érdekeinek, jó hírnevének szem előtt tartásával jár el;
- A Társaság a megbízás teljesítése során köteles betartani a tisztesség és jóhiszeműség elvét, valamint tevékenységére mindenkor irányadó jogszabályokat;
- A Társaság nem tartozik felelősséggel, azon adatok közléséért, mely adatokat az adós nyilatkozata alapján az Ügyfél tudta és hozzájárulása mellett kerültek felé továbbításra, ennek megfelelően a Társaság nem köteles ellenőrizni az adós vonatkozásában annak hozzájárulását, amennyiben az adatok közlése, tevékenysége folytatásához szükséges.

III.2. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei

Az Ügyfél

- felel azért, hogy a megbízási szerződés pontosan, egyértelműen meghatározza a Társaság által ellátandó feladatokat, az adósok tájékoztatására vonatkozó követelményeket, továbbá azért, hogy minden, a megbízási szerződés megfelelő teljesítéséhez szükséges információt a Társaság rendelkezésére bocsát;
- kötelezettsége és joga, hogy az ügylethez tartozó Általános Szerződési Feltételeket és szerződéseket elkészítse, megváltoztassa és átadja az adós részére. Ezen szerződések tartalmáért teljeskörűen az Ügyfél felel;
- Az Ügyfél a megbízás teljesítéséhez köteles a Társaság rendelkezésére bocsátani, közölni minden olyan adatot, tény, információt mely a teljesítés eredményességéhez hozzájárul.

IV. AZ ADÓSSAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL SZABÁLYAI

A Társaság – a Felek eltérő rendelkezése hiányában - a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követő 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés kezelését a fentiek alapján megbízója számára, nevében és javára végzi, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját.

Eltérő megállapodás hiányában, amennyiben az adós panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a Társaság nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet. Amennyiben az adós panasszal élt, időközben a tartozását rendezte, úgy az Ügyfél a Társaság felé annak tényét igazolható módon dokumentálnia kell. Ebben az esetben a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet, annak részéről történő válasz megadásáig a Társaság nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet.

Az eljáró ügyintézők az adóssal történő kapcsolatfelvétel során igazolható módon felhívják az adós figyelmét a teljesítés lehetőségére, módjára és annak előnyeire. Jelen üzletszabályzat vonatkozásában kapcsolatfelvételnek minősül:

- a telefonos megkeresés, melynek eredménye rögzítésre kerül,
- követeléssel összefüggő levél elküldése.

Az adóssal történő kapcsolatfelvétel eredményei – a Felek között létrejött megbízási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az Ügyfél informatikai rendszerében kerülnek rögzítésre.

V. AZ ADÓSSAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATTARTÁS SZABÁLYAI

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

Az eljáró ügyintézőknek az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodniuk kell az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. A társaság vezető beosztású munkavállalói mindent megtesznek annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

V.1. A kapcsolatfelvétel idejének és módjának meghatározása

A Társaság eljáró ügyintézői úgy választják meg a kapcsolatfelvétel idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adós számára.

A követeléskezelő eljáró ügyintézői kapcsolatfelvételt munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményezheti. Fentiekől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni.

Az adós kérését a követeléskezelő figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel idejére és módjára vonatkozóan. Az adós méltányolható kérését a követeléskezelő eljáró ügyintézői abban az esetben kötelesek figyelembe venni a kapcsolatfelvétel idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

Ezen kérés - amennyiben az adós telefonon kérte -, hangfelvételen rögzítésre kerül, amelyet a Társaság figyelembe vesz a követeléskezelői tevékenysége során.

Amennyiben az adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a Társaság elsősorban ezen keresztül kíséri meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

V.2. Ügyfélfogadás

A követeléskezelő a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben.

A követeléskezelő 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.

V.3. Azonosítási eljárás

Az eljáró ügyintéző az adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a követeléskezelőt, illetve az Ügyfelet, amelynek a nevében és képviseletében eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. A követeléskezelő eljáró ügyintézői az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst.

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor (beleértve a call-center hívásokat ügyintézéseket is) azonosítják magukat, a Társaságot, az Ügyfelet, az adóst, és a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. A call-center ügyintézők tájékoztatják továbbá az adóst, hogy a hangfelvétel rögzítésre, illetve meghatározott ideig tárolásra kerül.

A Társaság védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi formákat. A követeléskezelő az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

V.4. Titokvédelem

A Társaság – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat.

A Társaság illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott, az adós közvetlen elérhetőségein vagy az adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

A Társaság a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

A Társaság minden munkavállalójára a törvény szerinti és nyilatkozatban megerősített titoktartási kötelezettség áll fenn. A Társaság körültekintően kezel minden olyan a követeléskezelésre vonatkozó adatot, információt - saját adat, követelés jogosultja, adós - vonatkozásában, amelynek felhasználásával illetéktelen személyek bizalmas adatokhoz juthatnak.

A titoktartási kötelezettség a fennálló munkaviszony vagy szerződéses jogviszony megszűnését követően is mindaddig tovább él, ameddig az információ bizalmasnak vagy más szempontból titkosnak tekintendő.

Egyetlen munkavállaló sem közölhet harmadik személlyel olyan jelentős adatot, tényt, információt, a követelésbehajtási tevékenységről, vagy teljesítményről, mely hatással lehet a társaság, követelés jogosultja, illetve az adós pénzügyi megítélésére.

V.5. Személyes adatok védelme

A Társaság - az adós, illetve az adós meghatalmazottja vonatkozásában - személyes adatok (természetes személyek azonosító adatai: név, születési hely, idő anyja neve, lakcíme), illetve a gazdasági társaságok adatai: név, adószám, cégjegyzékszám, székhely, telephely) kezelése során a bizalmas adatokra vonatkozó jogszabályok, és előírások betartásával jár el. Természetes személyek esetén adó-azonosító jel nem kezelhető, a telefonszám, e-mail cím csak hozzájárulás esetén kezelhető személyes adat.

V.6. Tájékoztatás a követeléskezelésről

A Társaság által végzett követeléskezelésről az adós – az Ügyfél, a Társaság és a követelés megjelölésével – tájékoztatást kell, hogy kapjon.

A Hpt. 72/A. §, és a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016. (XII.21.) NGM rendelet alapján a Megbízott köteles az ügyfél részére - írásban vagy más tartós adathordozón igazolható módon - tájékoztatást adni az alábbiakról:

a) a cég nevééről, nyilvántartási azonosítójáról, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,

b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,

c) arról, hogy függő közvetítőként a megbízó nevében és javára jár el, a megbízó érdekeit képviseli a pénzügyi intézmény nevének feltüntetésével,

d) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötéséért közvetítői díjazásban részesül, és

da) ha ismert, annak összegéről,

db) ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni,

e) arról, hogy nyújt-e hiteltanácsadást,

f) a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételeire vonatkozó lehetőségről, valamint

g) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más – pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékeként díjat számít-e fel.

Eltérő rendelkezés hiányában - a megbízási jogviszony megszűnése esetén a megbízott – amennyiben a megbízó pénzügyi intézmény, a megbízó vagy a megbízott – 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.

VI. Adatvédelem, adatkezelés

A Társaság a Megbízó követelés térüléséhez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja) alapján kezeli a személyes adatokat.

Amennyiben a követeléskezelési eljárás során a kötelezett önként adja meg a személyes adatait, úgy az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja). Ebben az esetben a Társaság a Megbízó, mint adatkezelő részére továbbítja a személyes adatokat.

Az adósnak joga van megismerni minden olyan adatot, melyet a Társaság a személyével kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít, kivéve, ha ez a vonatkozó jogszabályok alapján nem megengedett. Az adós kérésére a Társaság minden ilyen adatot közöl az adóssal.

Az adatkezeléssel összefüggő részletes tájékoztatás a Társaság követeléskezeléssel összefüggő Adatkezelési tájékoztatója tartalmaz, amely a www.axfina.hu weboldalon nyilvánosan elérhető dokumentum.

VII. Panaszkezelés

A Társaság az adós panaszát – a megbízási szerződésben foglaltaknak megfelelően – továbbítja az Ügyfél részére. A panaszkezelési eljárással összefüggésben a Megbízó panaszkezelési szabályzata az irányadó.

Az adós a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

VIII. A Társaság nyilvántartási rendszere

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről, az adósokról, valamint a velük szemben megtett követelésérvényesítési lépésekről, a velük szemben fennálló követelésekről és azok összegszerűségéről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja, hogy a követeléskezelő visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatát, az MNB, és a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfelelést biztosítsa.

A nyilvántartásban dokumentálni szükséges az adós és a követeléskezelő közötti valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját. A nyilvántartás alkalmas kell, hogy legyen arra, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, valamint az adós számára küldött levelek, továbbá az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetők legyenek.

A követeléskezelő az adós meghatalmazottjaként eljáró, illetve a törvény által védett titoknak minősülő információ megismerésére az adós által feljogosított harmadik személy részére adott meghatalmazást, illetve felhatalmazást nyilvántartásában rögzíti.

IX. Záró rendelkezések

Jelen Követeléskezelési Üzletszabályzat rendelkezései összhangban állnak a követeléskezelési tevékenységre vonatkozó hatályos jogszabályoknak, valamint a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló, a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásban, illetve a Magyar Nemzeti Bank 10/2016. (X.24.) számú ajánlásában, továbbá az MNB 5/2022. (IV.22) ajánlásában foglaltakkal, azok figyelembevételével került kidolgozásra.

A jelen Üzletszabályzat 2026. február 13. napjával lép hatályba.