

Tájékoztató követeléskezelési eljárásunkról

A PSZÁF (mint az MNB jogelődje) elnökének 14/2012. (XII. 13.) sz. ajánlásában foglaltaknak megfelelően, az alábbiak szerint kívánjuk kedves Ügyfeinket tájékoztatni a követeléskezelési eljárás általánosan jellemző menetéről, alapvetően feltételezve Ügyfeink együttműködő készségét és azt, hogy az Ügyfél ismeri a késedelemmel érintett szerződés rendelkezéseit. Természetesen, az adott ügy egyedi körülményeinek figyelembe vételével, egyes lépések kimaradhatnak, valamint a jogérvényesítési folyamat – tekintettel egyes speciális biztosítékokra is – differenciálódhat.

Hangsúlyozni kívánjuk, hogy Társaságunk az Ügyfél fizetési problémáinak felmerülése esetén is a kapcsolat hosszú távú fenntartását, valamint a szerződés szerinti összeg sikeres visszafizetését tartja szem előtt, és nem elsődleges szándéka a fedezetként szolgáló eszköz birtokbavétele, illetőleg az Ügyfél egzisztenciális ellehetetlenítése. Ezzel együtt számítani lehet arra, hogy - lehetőség szerint az Ügyféllel együttműködve - mindent meg fogunk tenni annak érdekében, hogy követelésünk mielőbbi megtérülése céljából a finanszírozási szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban biztosított jogainkat maradéktalanul érvényesíthessük.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a követelésérvényesítési eljárás elsősorban a főkötelezett Ügyfél, és ezzel egyidejűleg a Készfizető kezes, ugyanakkor a (maradéktalan) teljesítés elmaradása esetén a különböző esetleges biztosítéknnyújtók (pl. sortartó kezes, Zálogkötelezett) ellen is irányul. Ugyancsak felhívjuk a figyelmét, hogy az Ügyfelet és a biztosítéknnyújtókat az időmúlással egyre növekvő összegű késedelmi kamat mellett a követeléskezelési eljárás során felmerült költségek megfizetése is terheli.

Reméljük, hogy jelen tájékoztatásunk elősegíti további sikeres együttműködésünket!

➔ késedelem esetén alkalmazott intézkedések

- Amennyiben a finanszírozási szerződés fizetési ütemezése szerinti fizetési kötelezettség teljesítésével Ügyfelünk késedelembe esik, az **elmaradás rendezése érdekében** Társaságunk automatikus **SMS üzenettel** (az esedékességtől számított 5. naptól kezdődően) és / vagy **telefonos megkereséssel** (az esedékességtől számított 10. naptól kezdődően, szükség szerint) tájékoztatja a tartozásról és hívja fel a teljesítésre.
- Ha a fentiek szerinti kapcsolatfelvétel nem vezet eredményre, Társaságunk **írásban**, az esedékességtől számított 15. és 35. napon, illetőleg a tartozás 65 napon túlivá válását követően **fizetésre szólítja fel az Ügyfelet és a biztosítéknnyújtó(ka)t (Első fizetési felszólítás, Ismételt fizetési felszólítás, Felmondás előtti fizetési felszólítás).**
- A tartozás 65 napon túlivá válása esetén, a szerződésből eredően fennálló, lejárt esedékességű követelés érvényesítése érdekében közreműködőként **követeléskezelő céget vesz igénybe.**
- Fontos kiemelnünk, hogy a késedelem teljes időtartamára **késedelmi kamatot számítunk fel**, amely **kamatteher a fizetési késedelem tartama alatt folyamatosan növekszik.**



→ KHR nyilvántartás

- Amennyiben természetes személynek minősülő Ügyfelünk fizetési kötelezettségével oly mértékben esik késedelembe, hogy mulasztásával átlépi A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvényben (a továbbiakban: KHR tv.) foglalt korlátokat, a vonatkozó jogszabályhely értelmében Társaságunk köteles az **Ügyfél referencia adatait** adatkezelés céljából **átadni a Központi Hitelinformációs Rendszert (KHR) kezelő intézménynek (mulasztásokról szóló ún. negatív adóslista).**

Gazdálkodó szervezet / egyéni vállalkozó / cég Ügyfelek / Kezesek esetén hasonló jellegű hátrányos jogkövetkezmény, hogy amennyiben a lejárt és meg nem fizetett tartozása több mint 30 napon keresztül fennáll, a késedelemre vonatkozó információkat – a KHR tv. rendelkezéseire figyelemmel – adatkezelés céljából átadjuk a KHR-t kezelő intézménynek.

A KHR adatbázisba történő felkerülés a természetes személyeket későbbi hitelkérelmeik esetén érintheti hátrányosan, miután az átadott referencia adatok a mulasztás lezárásától számított 1 évig az adatbázisban maradnak, függetlenül az Ügyfél aktuális hitelminősítésétől.

- Felhívjuk figyelmüket, hogy a **késedelemes teljesítés nyomán, az alábbi járulékos díjtételeket is jogosult társaságunk Önre terhelni, így azok tovább növelhetik a követelést, az Általános Szerződési Feltételekben, illetőleg az Üzletszabályzatban foglaltak szerint:**
 - lezárási díj: az Ügyfél által a szerződésnek az abban meghatározott futamidő lejáratát megelőző, bármely okból történő megszűnése esetén fizetendő díj, amely a szerződés megszűnésekor hátralévő, le nem járt tőketartozás százalékos mértékében kerül megállapításra és legalacsonyabb összegét a Kondíciós lista tartalmazza.
 - emelt lezárási díj: a Kondíciós lista 1. sz. mellékletben szereplő ún. akciós szerződések futamidő lejáratát megelőző megszűnése esetén az Ügyfél által a fentiek szerint megállapított lezárási díjon túl fizetendő, a mellékletben feltüntetett „emelt lezárási díj”-nak a szerződés megszűnése és a futamidő eredeti lejáratá közötti időszakra eső időarányos részének megfelelő összeg.
 - fizetési felszólítás díja: az Ügyfél fizetési késedeleme következtében a Társaság fizetésre felszólító levelének kiküldése esetén fizetendő díj, amely alkalmankénti, meghatározott összegként kerül megállapításra.
 - szerződés felmondási díj: a Társaság által az Ügyfél szerződésszegése következtében kezdeményezett azonnali hatályú szerződés felmondás esetén fizetendő díj, amely alkalmankénti, meghatározott összegként kerül megállapításra.
 - Az Ügyfelet terhelik továbbá mindazon szolgáltatások és intézkedések igazolt költségei, amelyekre az Ügyfél nem szerződésszerű magatartása, vagy harmadik személy intézkedése folytán került sor, beleértve mindazon költségeket, amelyek az Ügyféllel szembeni eljárás miatt keletkeztek.

→ azonnali hatályú felmondás

- Amennyiben a **követeléskezelő cég közreműködése révén a hátralékos tartozás maradéktalan rendezésére nem kerül sor, illetőleg amennyiben egyéb, szerződés szerinti felmondási ok merül fel**, Társaságunk a szerződés rendelkezései alapján a **finanszírozási szerződést azonnali hatállyal felmondja**, egyúttal a szerződés hatálya alá tartozó, finanszírozott eszköz birtokbavétele érdekében közreműködőként **követeléskezelő céget vesz igénybe**. Felhívjuk figyelmüket, hogy a szerződés rendelkezései alapján, a szerződést már 15 napot meghaladó fizetési késedelem esetén jogosultak vagyunk felmondani, azonban az egyes ügyek egyedi körülményeit mérlegelve, minden lehetséges lépést megteszünk a felmondás drasztikus lépésének elkerülése érdekében.

Pénzügyi lízingszerződés azonnali hatályú felmondása esetén, annak kézhezvételét követően, **Ügyfelünk köteles a finanszírozott eszközt** megbízott partnerünknek **átadni**, tekintettel arra, hogy az **Társaságunk tulajdonát képezi**.

Kölcsöszerződés azonnali hatályú felmondásakor Társaságunk jogosult a finanszírozott eszközön alapított vételi jogát érvényesíteni. A vételi jog érvényesítése következtében az **Ügyfél tulajdonjoga, használati és birtoklási joga megszűnik és köteles az eszközt** a nyilatkozatban megjelölt helyen és időben az ügyben eljáró megbízottunk részére valamennyi tartozékával és okmányával együtt **átadni**.

Társaságunk a szerződés felmondását (amellyel kölcsöszerződés esetén azonos dokumentumban található a vételi jog gyakorlására vonatkozó egyoldalú nyilatkozat is) tértivevényes postai küldeményként és/vagy meghatalmazottja útján közvetlenül kézbesíti Ügyfele számára.

- A finanszírozási **szerződés azonnali hatályú felmondásával** a szerződésből eredő **teljes tartozás egy összegben esedékessé válik**, melynek összetevői:
 - a havi törlesztőrészlet elmaradás összege
 - a felmondáskor hátralévő tőketartozás összege
 - a finanszírozási szerződés szerinti kamat és késedelmi kamat
 - deviza alapú finanszírozási konstrukció esetén az árfolyam-különbözet összege
 - egyéb díjak (különösen a fizetési felszólítás díja, a szerződés futamidő előtti lezárása esetén felszámítandó módosítási díj stb.) és
 - költségek összege, beleértve a követeléskezelő cég igénybevételevel járó költséget is
- A felmondásban feltüntetett **teljes követelés egyösszegű és a megadott határidőig történő megfizetése esetén** Társaságunknak a finanszírozási szerződésből eredő **követelése megszűnik. Önkéntes teljesítés hiányában Társaságunk** követelésének érvényesítése érdekében haladéktalanul **megkezd** a fedezetek érvényesítését és jogi úton történő **igényérvényesítést**.
- A fedezetek érvényesítése elsősorban a szerződés hatálya alá tartozó, Társaságunk által visszavett eszköz értékesítésével történik. Az értékesítés során befolyó vételárat Társaságunk az Ügyféllel történő elszámolás mellett a követelés csökkentésére használja fel.
- Amennyiben **a szerződésben előírt birtokbaadási kötelezettségének** Ügyfelünk **nem tesz eleget**, Társaságunk tulajdonosként jogosult **a szerződés tárgyát az Ügyfél költségére birtokba venni és elszállíttatni, annak jogosulatlan használatát megakadályozni, hatósági engedélyeinek visszavonása felől intézkedni**, továbbá a birtokbaadás késedelmes napjaira az egyedi szerződés rendelkezéseinek megfelelően **túlhasználati díjat felszámítani**.
- Amennyiben Társaságunk a finanszírozott eszközt birtokba vette, de Ügyfelünk a finanszírozási szerződésből eredő **teljes tartozását** a fentiekben említetteknek megfelelően maradéktalanul **rendezi, írásbeli kérelme alapján a szerződés teljes pénzügyi lezárását követően** az eszközt tartozékaival és okmányaival együtt **visszakapja**.
- Abban az esetben, ha az Ügyfél a követelés maradéktalan rendezésére nem képes, úgy **Társaságunk meghatározza az eszköz értékesítési árát** annak műszaki állapota, szakértői értékbecslés, az Eurotax katalógusban előírányzott ár, valamint az adott eszköz használt piaci árának figyelembevételével, ezt követően **megkezd** az eszköz **értékesítését**. Az értékesítés a Társaságunk rendelkezésére álló értékesítési csatornák (szerződéses partnerek, aukció, árverés, szabad piac, nyílt internetes árverés a www.pannonlicit.hu aukciós weboldalon) bármelyikén történhet. Ügyfelünknek elővásárlási joga **nincs**, az értékesítés időpontjáról előzetesen értesítést nem küldünk, de természetesen Ügyfelünk az értékesítésben közreműködhet, a minél magasabb megtérülés elérése érdekében.

→ **elszámolás és részletfizetési megállapodás**

- **Az eszköz sikeres értékesítése esetén az eladási ár beérkezését követően Társaságunk 30 napon belül elkészíti a finanszírozási szerződés pénzügyi elszámolását**, melynek során a szerződésből eredő teljes alaptartozáson túl figyelembe vesszük az eszköz birtokbavétele és az igényérvényesítés kapcsán esetlegesen felmerülő, Ügyfelünket terhelő járulékos költségeket is (pl. tárolási díj, állapotfelmérés díja, internetes licit díja, esetleges üzemanyag költség, szállítási költség, birtokbaadás késedelme esetén felszámított kötbért). Amennyiben az eszköz visszavétele - Ügyfelünk együttműködésének hiányában - sikertelennek bizonyul, az elszámolást Társaságunk szintén elkészíti, azonban az eszköz ezt követő esetleges birtokunkba jutása és értékesítése esetén, ezen elszámolás módosításra kerül.
- Amennyiben az **eszköz értékesítési ára maradéktalanul fedezi** Ügyfelünk teljes **tartozását**, és az elszámolás eredményeképpen a követelésösszeg kevesebb a befolyt vételárnál, a **különbséget 5 napon belül kifizetésre kerül az Ügyfél részére**. (Amennyiben nem áll rendelkezésünkre bankszámlaszám, a mielőbbi utalás érdekében bekérjük azt Ügyfelünktől.)
- **Tapasztalataink szerint azonban sok esetben a befolyó vételár nem fedezi a finanszírozási szerződés alapján fennálló teljes követelésünk összegét**. Ebben az esetben a még fennmaradó **tartozást Ügyfelünknek az elszámolásban meghatározott fizetési határidőig rendeznie kell**.
- Amennyiben Ügyfelünknek **nem áll módjában az egyösszegű teljesítés** az elszámolásban megjelölt határidőn belül, kérelme alapján és az elszámolásban **meghatározott dokumentumok maradéktalan benyújtását követően, megvizsgáljuk a részletfizetés biztosításának lehetőségét**, amely **külön eljárást és egyedi elbírálást igényel**. A részletfizetés lehetőségéről a vizsgálat lezárultát követő 8 napon belül írásban tájékoztatjuk Ügyfeleinket. Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy amennyiben a vizsgálat érdekében bekért dokumentumok nem kerülnek átadásra, Társaságunk a rendelkezésre álló információk birtokában dönt, amely eredményezheti a kérelem elutasítását is.
- A szerződésből eredő tartozás **részletekben történő megfizetése** - ellenkező döntés hiányában - a **megállapodás közjegyzői okiratba foglalása mellett, illetőleg biztosítékok bevonásával** történhet. A közjegyzői okiratba foglalás **azonnali végrehajthatósággal jár**, ami azt jelenti, hogy az okiratban foglalt követelés jogi úton történő érvényesítéséhez nem szükséges fizetési meghagyásos, illetőleg peres eljárás kezdeményezése (a részleteket lásd alább), a követelés az okirat alapján azonnal végrehajtható.

→ **a teljesítés elmaradásának jogkövetkezményei**

ügylet átadása követeléskezelőnek

Ügyfelünk **önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a tartozást követeléskezelőnek adhatjuk át**. A követelés átadásáról 15 napon belül írásban értesítjük Ügyfelünket. A megbízás alapvető célja Ügyfelünk tartozásának **békés úton, mindkét fél számára megnyugtató módon történő rendezése**, lehetőség szerint jogi út igénybevétele nélkül.

jogi eljárás kezdeményezése

Amennyiben Ügyfelünk nem kellően együttműködő magatartása, fizetési készségének hiánya következtében Társaságunk és / vagy a megbízott követeléskezelő behajtási tevékenysége nem vezet eredményre, így pénzkövetelésünk, vagy biztosítékaink érvényesítése, illetőleg a finanszírozott eszköz

birtokbavétele meghiúsul a követelés érvényesítése érdekében, az alábbi eljárásokat áll módunkban indítani:

- **fizetési meghagyásos eljárás** (2009. évi L. tv., 1952. évi III. tv. a polgári perrendtartásról): pénzkövetelés érvényesítésére irányuló, közjegyző előtt kezdeményezhető, egyszerűsített polgári nemperes eljárás, amely az Adós ellentmondása révén perré alakulhat. Ellentmondás hiányában a fizetési meghagyás jogerőssé, azaz a követelés végrehajthatóvá válik.
- **polgári peres eljárás** (1959. évi IV. tv és a 2013. évi V. tv. a Polgári Törvénykönyvről, 1952. évi III. tv. a polgári perrendtartásról): Polgári perre akkor kerül sor, amennyiben a fizetési meghagyásnak az Adós ellentmond, vagy a hitelező közvetlenül peres eljárást kezdeményez a követelés érvényesítése iránt (amennyiben a finanszírozott eszköz nem került átadásra, vagy a magánokiratba foglalt vételi jog érvényesítése válik szükségessé, ezen igények kizárólag peres úton kikényszeríthetőek). A peres eljárás eredményeként, a bíróság ítéletet hoz, amely fellebbezés hiányában jogerőssé, azaz végrehajthatóvá válik.
- **végrehajtási eljárás** (1994. évi LIII. tv. a bírósági végrehajtásról): Amennyiben jogerőssé vált a fizetési meghagyás, illetőleg a polgári peres eljárást követően az ítélet, vagy rendelkezésre áll azonnali végrehajthatóságot eredményező, közjegyző előtt tett kötelezettségvállalás, az ügy bírósági végrehajtóhoz kerül. A végrehajtó eljárásának eredményeként, sor kerülhet a követelés Adós munkabéréből, egyéb jövedelméből történő letiltására, pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt vagyonának végrehajtására, továbbá helyszíni kényszerselekmények eredményeként ingó, illetve ingatlan vagyonának lefoglalására és árverezésére, vagy árverésen kívüli értékesítésére.
- **felszámolási eljárás** (1991. évi XLIX. tv. a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról): Felszámolási eljárás kizárólag gazdálkodó szervezet Ügyfeleink vagy biztosítéknyújtók tekintetében kezdeményezhető, nem vitatott vagy elismert követelések vonatkozásában, a cég fizetéseképtelensége esetén, amelynek eredményeként – egyezség hiányában - a gazdasági társaság vagyonának felszámoló általi értékesítését és a hitelezők kielégítését követően, a cég megszüntetésre kerül.
- **büntetőeljárás** (2012. évi C. tv. a Büntető Törvénykönyvről, 1998. évi XIX. tv. a büntetőeljárásról, 2001. évi CIV. tv. a jogi személyekkel szemben alkalmazható büntetőjogi intézkedésekről): Amennyiben a finanszírozási szerződéssel kapcsolatosan bűncselekmény gyanúja merül fel, a hitelező feljelentés tehet, amelyet a rendőrség/adóhatóság/ügyészség nyomozása után – abban az esetben, ha a bizonyítékok elégségesnek bizonyulnak – vádemelés, valamint ennek nyomán a bírósági eljárás követ. Amennyiben a bíróság a bűnösséget megállapítja (és nem forognak fenn büntetethez vezető, illetőleg kizáró okok), az adott ügyek jellegéből adódóan, jellemzően a következő büntetéseket szabhatja ki: szabadságvesztés, közérdekű munka, pénzbüntetés; valamint jellemzően a következő intézkedéseket alkalmazhatja: megrovás, próbára bocsátás, elkobzás, vagyonelkobzás, pártfogó felügyelet, jogi személy megszüntetése, illetve tevékenységének korlátozása.

Követelés engedményezése

A finanszírozási ügylet összes körülményeit figyelembe véve, amennyiben az Ügyféllel szemben fennálló követelésének érvényesítése a várható megtérülés figyelembevételével már nem költséghatékony, így a további eljárás már nem áll érdekében, Társaságunk jogosult a követelést harmadik személy részére engedményezni (átruházni), melyről az érintett Ügyfelet írásban értesítjük. Az értesítés kézhezvételéig Ügyfelünk teljesíteni Társaságunk felé is jogosult, az értesítést követően azonban kizárólag az új jogosultnak (engedményesnek) teljesíthet. A követelés átruházását követően az Ügyféllel fennálló jogviszony véglegesen megszűnik, az engedményezett követelés vonatkozásában a továbbiakban nem állunk vele kapcsolatban.

a követeléskezelési eljárás alapelvei

Jelen Tájékoztatónk a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (mint az MNB jogelődje) által közzétett ajánlás figyelembevételével készült. Célunk, hogy követeléskezelési eljárásunk során megvalósuljon a **tisztességes és együttműködő magatartás elve**, a jóhiszeműség, tisztességesség, szakmai gondosság elveinek megfelelő gyakorlat, és hogy mindkét fél számára a legkisebb költséggel, hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül kerülhessen rendezésre a tartozás. Mivel a követeléskezelési tevékenység kizárólag az Adósok és a követeléskezelők kölcsönösen együttműködő magatartásának megvalósulásával lehet eredményes, amennyiben tartozásai teljesítése során nehézségei lépnek fel, kérjük, hogy a lehető legkorábban vegye fel a kapcsolatot Társaságunkkal, a megfelelő áthidaló megoldások kidolgozása és a minél eredményesebb együttműködés kialakítása érdekében!

Mindent megteszünk, hogy a kellő **szakmai gondosság követelményeinek** megfelelően járjunk el, mind a követeléskezelési gyakorlat és belső szabályozás, mind pedig az Adósok kezelése során.

A követeléskezelési eljárás folyamán megadunk minden olyan információt, amely az Adós együttműködő magatartásához szükséges, a **szükséges információ szolgáltatása elvének** megfelelően.

Az áthidaló megoldások alkalmazhatóságáról az Adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítőképességének vizsgálatával tudunk dönteni. Az **Adós teherviselő képessége figyelembevételének elvére** tekintettel, Társaságunk igyekszik tekintettel lenni az Adós anyagi kondícióira - honlapunkon tájékoztatásul közöljük, hogy ennek felmérése céljából, mely vonatkozó információkat és milyen módon, formában kérünk be az Adóstól. Az Adós jövedelmi és vagyoni helyzetének vizsgálatát az Adós együttműködésével végezzük.

A **fokozatosság elvének** betartása érdekében törekszünk arra, hogy az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárásunk során fokozatosan alkalmazzuk, együttesen mérlegelve vesszük figyelembe a követelés nagyságát, annak fedezettségét az Adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. Felhívjuk azonban figyelmét, hogy a fokozatosság elvének korlátja, ha az Adós körülményeinek felmérése alapján, tartósan olyan alacsony teherviselési képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

Végezetül felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a felügyeleti szerv álláspontja szerint az ajánlásban rögzített alapelvek megvalósulása csak olyan Adósok esetében várható el, akik ésszerűen tájékozottak és az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel járnak el. Az ésszerűen tájékozott Adóstól elvárható a követeléskezelési tevékenységgel érintett, az Adós által nem szerződészerűen teljesített alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződés(ek) ismerete.

Bízunk benne, hogy a jelen tájékoztatónkban foglaltak elősegítik a sajnálatos fizetési nehézségeivel érintett szerződés mindkét fél számára kielégítő módon történő lezárását!