

Tájékoztató a fogyasztónak minősülő adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokról

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban részletesen tájékoztatjuk a fogyasztónak minősülő adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokról:

Abban az esetben, ha az adós fizetési késedelembe esik, a tartozás mielőbbi rendezése érdekében a Hungária Takarékszövetkezet (továbbiakban: Takaréék) felveszi vele a kapcsolatot.

Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás szabályai:

1) A Takaréék illetékes munkatársai hétköznapiokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezhetnek kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az adós méltányolható kérését figyelembe kell venni a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

2) Szerződésenként heti három alkalomnál többször nem lehet kapcsolatot létesíteni az adóssal. Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a Takaréék kijelölt illetékes munkatársa által kezdeményezett, adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a Takaréék azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében).

3) A Takaréék kijelölt illetékes munkatársai az adóssal történő kapcsolatfelvétel során minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst az alábbiak szerint:

Telefonos kapcsolatfelvétel esetén a Takaréék kijelölt illetékes munkatársa azonosítja

- önmagát a Takaréék neve /szervezeti egység, ügyintéző neve,
- az adóst a neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyazonosító okmányának típusa/száma alapján (elegendő a négy felsorolt azonosítóból hármat bekérni az adóstól az azonosítás elvégzése érdekében), ezt követően azonosítja
- a követelést az érintett szerződés száma, szerződéses összeg, szerződés kelte közlésével, és egyúttal röviden tájékoztatja az adóst arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

A Takaréék illetékes ügyintézőinek az azonosítás során ki kell térniük arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselési jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki. Amennyiben az Adós kezdeményezi a telefonos kapcsolatfelvételt a Takaréékkal, abban az esetben is kötelező a fentiek szerinti azonosítás elvégzése.

A Takaréék által kezdeményezett telefonos kapcsolatfelvétel **kizárólag vonalas, rögzítés telefonon történik** és a Takaréék illetékes munkatársának **jelezni kell** az adós részére, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül.

Amennyiben az Adós nem vonalas, rögzítés telefonra kezdeményezi a kapcsolatfelvételt (hanem pl. a Takaréeki munkatárs mobiltelefonjára), abban az esetben jelezni kell a részére, hogy a Takaréék illetékes munkatársa visszahívja. A visszahívás rögzítés, vonalas telefonon történik, az azonosítás elvégzésével.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén, ha arra nem a Takaréék székhelyén (7150. Bonyhád, Szabadság tér 9), illetve a hálózati egységeiben kerül sor, akkor a Takaréék kijelölt illetékes munkatársa átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a Takaréék nevét, címét, és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselési jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A Takaréék kijelölt munkatársai a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során az alábbi magatartásformákat **kötelesek alkalmazni**:

- A kapcsolatfelvétel olyan formáját, **ahol egyértelműen kiderül**, hogy a Takaréék illetékes munkatársa kinek a képviselésében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.
- A Takaréék illetékes munkatársa **nem hagyhatja figyelmen kívül** az adós kapcsolattartásra vonatkozó méltányolható kérését (pld. munkahelyen való kapcsolatfelvétel bizonyos időpontban).
- **Nem alkalmazhat semmi olyan magatartást**, amelynek célja az adós kifárasztása, demoralizálása.
- **Nem használhat** szóbeli (pl. trágárság) vagy fizikai fenyegetést, amelyből az adós alaposan következtethet arra, hogy hátrány érheti.
- **Nem alkalmazhat nyomás gyakorlást** annak érdekében, hogy az adós értékesítse ingatlanát, ingó vagyontárgyát, esetleg vegyen fel további hitelt a tartozás törlesztésére.
- **Nem hagyhatja figyelmen kívül** az adós olyan tartalmú nyilatkozatát, mely szerint az adós már rendezte tartozását.
- **Nem fenyegethet** büntetőjogi következményekkel, amikor ennek nincsen meg az alapja.
- **Nem kelthet olyan benyomást**, amelyből az adós arra következtethet, hogy a Takaréék hatósági kényszerintézkedést foganatosít vele szemben, vagy hatósági személyként jár el vele szemben.
- **Nem alkalmazhat** nyílt levelezőlapon történő fizetési, kapcsolat-felvételi felszólítást.

Egyéb kapcsolódó előírások:

Amennyiben a Takaréék megbízás alapján követeléskezelési tevékenységet végez, illetve követelés átruházás révén követelést vásárol, abban az esetben az adóst 15 napon belül írásban értesíti a megbízásról/követelésvásárlásról.

Az értesítés tartalmazza, hogy a Takaréék a követelés behajtására megbízója számára, illetve saját részére jogosult, egyúttal a Takaréék beazonosítja a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. A levél tértivevényesen kerül megküldésre.

A Takaréék egyúttal felhívja az adóst a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet. A Takaréék egyúttal felhívja az adós figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat.

Amennyiben az előző bekezdésben foglaltak alapján az adós panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a Takaréknem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).

A Takaréknem biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben (Takarék központja: 7150 Bonyhád, Szabadság tér 9., követeléskezeléssel foglalkozó csoportja: 7355 Nagymányok, Petőfi u. 96. illetve kirendeltségei) megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából.

A központjában biztosítja, hogy kijelölt munkatársai a késedelmes adósok részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak értesítő levelekben szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségét.

A Takaréknem a honlapján folyamatosan bárki számára elérhetővé teszi az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó, szabályokat

Hungária Takaréknem Takarékszövetkezet.