

TÁJÉKOZTATÓ
a Takarék Központi Követeléskezelő Zrt.-vel szemben fennálló
tartozással rendelkező Ügyfelek részére

2018. június 25.

Tartalom

Bevezető.....	3
I. Általános tudnivalók.....	3
Engedményezés.....	3
A kölcsönszerződések sorsa az engedményezést követően	4
A felmondás következményei	4
Kamat, díjak, költségek.....	4
II. Követeléskezelési eljárás	5
Nem jogi behajtás.....	6
Jogi úton történő igényérvényesítés	7
III. Fizetési kedvezmények.....	8
Részletfizetési kedvezmény.....	9
A részletfizetés teljesítése	9
IV. Központi Hitelinformációs Rendszer	9
V. Kapcsolattartás.....	10
Elérhetőségek.....	10
A kapcsolattartás módja.....	11
VI. Adatkezelés	11
VII. Reklamáció, panasz	15
VIII. További információ	15
Letölthető: https://www.mnb.hu/letoltes/2012-xii-13	15
A Magyar Nemzeti Bank elnökének ajánlása:	16
Letölthető: https://www.mnb.hu/letoltes/10-2016-fogyasztovedelmi-elvek.pdf	16
Letölthető: https://www.mnb.hu/letoltes/mit-tegyunk-fizetesi-nc-2.pdf	16

Bevezető

A Takarékszövetkezeti Követeléskezelő Zrt. (a továbbiakban: TKK Zrt.) – eleget téve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Elnökének „a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről” szóló 14/2012. (XII.13.) számú ajánlásában foglaltaknak – az alábbiakban ismerteti követeléskezelési gyakorlatát, e körben

- az engedményezés szabályait,
- a fizetési kötelezettség elmulasztásának lehetséges következményeit,
- a követeléskezelés eljárási rendjét,
- elérhetőségeit, az ügyféllel való kapcsolattartás módját,
- a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos tudnivalókat,
- az igénybe vehető kedvezményeket,
- az ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati, panasztételi lehetőségeket,
- további információt tartalmazó dokumentumok, internetes oldalak elérését.

Az Ügyfeleknek a követeléskezelési tevékenységével összefüggő adatainak kezeléséről a TKK Zrt. a jelen Tájékoztatóban foglaltak szerint tájékoztatja az Ügyfeleket. A jelen Tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben az Ügyfelek adatainak kezelése kapcsán a TKK Zrt. Adatvédelmi Tájékoztatójában foglaltak az irányadók.

I. Általános tudnivalók

Engedményezés

A TKK Zrt. lejárt banki követelések vásárlásával és érvényesítésével foglalkozó pénzügyi vállalkozás, ennek megfelelően a követeléskezeléssel érintett Ügyfelek (adósok, készfizető kezesek, dologi adósok, stb., azaz az ügyletben érintett kötelezettek) a pénzügyi intézmények (főként szövetkezeti hitelintézetek/bankok) általi engedményezés útján kerültek(nek) a TKK Zrt.-vel jogviszonyba. A TKK Zrt. a követelés engedményezése (átruházása) révén az eredeti jogosult (a hitelt nyújtó szövetkezeti hitelintézet/bank, pénzügyi vállalkozás) helyébe lép. Az engedményezés a Ptk. XII. cím XXVIII. fejezet rendelkezései szerint történik. Az engedményezés **érvényessége vagy hatálya nem függ az Ügyfél (kötelezett) hozzájárulásától.**

Az Ügyfél az engedményezést követően a tárgybeli jogviszonyból eredő valamennyi kötelezettségét a TKK Zrt. részére köteles teljesíteni. A TKK Zrt. és/vagy a követelés eredeti jogosultja az Ügyfelet az engedményezésről minden esetben, írásban értesíti. A TKK Zrt. maga is jogosult a megvásárolt követelést harmadik személyre tovább engedményezni vagy a követelés kezelésébe más harmadik felet bevonni.

A kölcsönszerződések sorsa az engedményezést követően

A TKK Zrt. Ügyfelei az engedményezést követően is rendelkeznek az eredeti jogosulttól megkötött kölcsönszerződésben szerzett jogokkal és vállalt kötelezettségekkel, azaz:

- a kötelelem az alanycsere ellenére változatlan formában fennmarad,
- az Ügyfél a TKK Zrt.-vel szemben kifogásként csak arra hivatkozhat, amelyre az engedményezővel szemben is hivatkozhatott volna,
- az Ügyfél az engedményező és a TKK Zrt. jogviszonyát érintő kifogást nem érvényesíthet,
- az Ügyfél jogait, kötelezettségeit egyebekben az engedményezés nem érinti, azokat továbbra is az eredeti jogosulttal kötött szerződés szerint érvényesítheti, ill. teljesítheti.

A hitelszerződésből eredő jogok, kötelezettségek részletei tekintetében javasoljuk Ügyfeleinknek a rendelkezésükre álló, megkötött szerződés tanulmányozását, ill. az eredeti jogosult honlapján az adott hiteltermékre vonatkozó általános szerződési feltételeket és egyéb leírásokat áttekinteni. Kérésre ezekről az engedményes és/vagy a TKK Zrt. tájékoztatást nyújt.

A felmondás következményei

A követelésvásárlás időpontjában a szerződések – az eredeti jogosult által – rendszerint már lejártak vagy felmondásra kerültek, ezért az Ügyfél már szembesülhetett annak következményeivel. Ennek ellenére fontosnak tartjuk ezeket ismertetni, ugyanis a szerződés szerinti jogok, kötelezettségek értelmezésénél, meghatározásánál a szerződés felmondásának jogi következményeit is figyelembe kell venni.

A felmondással a teljes tartozás egy összegben esedékessé (lejárttá és késedelmessé) vált, így a jogosult követelheti annak haladéktalan és maradéktalan, késedelmi kamatokra is kiterjedő rendezését.

Zálogjoggal, vételi joggal biztosított követelés esetén a jogosultnak megnyílnak a finanszírozott, ill. fedezetként lekötött vagyontárggyal kapcsolatos jogai:

- a hitelszerződés, biztosítéki szerződés alapján a vagyontárgyat birtokba veheti,
- eljárást indíthat, ill. folytathat a vagyontárgy értékesítése iránt,
- köteles a vagyontárgy vételárával vagy értékbecslés szerinti értékével elszámolni, annak értékével a követelést csökkenteni.

A finanszírozott vagy fedezetként lekötött vagyontárgy szerződés szerinti birtokba adása, elszámolása, ill. értékesítése nem mentesíti az Ügyfelet az elszámolást követően fennmaradó tartozás megfizetése alól.

A jogosult a követelés érvényesítésére jogi eljárást (fizetési meghagyásos-, peres, ill. bírósági végrehajtási eljárást) indíthat. **A követelés behajtása iránti valamennyi intézkedés, illetőleg jogi eljárás költsége az Ügyfelet, több kötelezett esetében őket egyetemlegesen terheli.**

Kamat, díjak, költségek

A szerződés lejáratát vagy felmondását követően az egész tartozás egy összegben lejárttá válik, ami azt jelenti, hogy a késedelmi kamat nemcsak az elmaradt törlesztő részletek után, hanem a teljes tartozása után számítható.

A követelés a felmerült költségekkel és a szerződésre irányadó általános szerződési feltételekben, ill. késedelmi kamattal növelten rendezendő.

A késedelmi kamat a Ptk. 6:48. § (1) bekezdése értelmében a késedelem objektív következménye, az Ügyfél annak összegét abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben késedelmét kimenti.

Az igényérvényesítéssel összefüggő eljárások indokolt költségei szintén az Ügyfelet terhelik. E költségek, díjak az Ügyfél kölcsönszerződése szerint:

- a kölcsönszerződésben, vagy ahhoz kapcsolódó általános szerződési feltételekben, hirdetményben, kondíciós listában meghatározott, átalány jellegű költségek vagy díjak, és/vagy
- a behajtási eljárásban tételesen, igazolhatóan felmerült, a jogosult által előlegezett költségek.

A jogi és nem jogi behajtási eljárások e költségek érvényesítésére is kiterjednek.

A nem jogi eljárás költségei a teljesség igénye nélkül:

- a megbízott követeléskezelő cég díjazása,
- hátralékos tartozás adatok rögzítése a Központi Hitel Információs (KHR) rendszerben,
- fizetési felszólítások küldésének díja,
- az Ügyféllel való kapcsolatfelvétellel felmerülő készkiadások.

A jogi eljárások költségei (jelen tájékoztató készítésének időpontjában):

- az eljárás költségei a késedelmi kamaton felül fizetendőek, e költségek a kötelezett tartozását jelentősen növelhetik. Ezek nagyságrendje (a közölt adatok tájékoztató jellegűek, egyedi esetben lényeges eltérést mutathatnak):
 - fizetési meghagyásos eljárás díja: a tőkekövetelés 3%-a, minimum 5.000 Ft, legfeljebb 300.000.- Ft,
 - peres eljárás illetéke (amelybe a fizetési meghagyásos eljárás díja beszámítandó): a pertárgy értékének (tőke összeg) 6%-a, minimum 15.000.- Ft, legfeljebb 1.500.000.- Ft,
 - végrehajtási eljárás illetéke: tőke összeg 1%-a, minimum 5.000 Ft, legfeljebb 350.000.- Ft,
 - bírósági végrehajtó díja és költsége (munkadíj, költségátalány, készkiadás, behajtási jutalék): kb. a teljes követelés 10-20 %-a,
 - a jogosultnak a fenti eljárások során felmerülő készkiadásai és ügyvédi költségei.

A követelés érvényesítésével kapcsolatos eljárási cselekményeket, költségeket, díjakat részletesen a Követelések kötelezettjeit érintő Ügyfél Üzletszabályzat S1. számú melléklete tartalmazza, mely társaságunk honlapján (www.tkkzrt.hu) megtalálható.

II. Követeléskezelési eljárás

A TTK Zrt. követeléskezelése 2 szakaszból áll:

- nem jogi behajtás
- jogi behajtás

A TKK Zrt. az igényérvényesítés és végrehajtás során harmadik személyeket (követelésbehajtással foglalkozó cégek, ügyvédek, egyéb megbízott cégek) vehet igénybe, és jogosult a harmadik személy eljárásával felmerült, indokolt költségei megtérítését a kötelezettől követelni, ill. behajtani.

A követeléskezelés mindkét szakaszában, a zökkenőmentes együttműködés és a tartozás mielőbbi rendezése érdekében javasoljuk Ügyfeleinknek az alábbiakat:

- fizetési kötelezettségüket – legalább részletekben – teljesítsék;
- legyenek együttműködők és kezdeményezők – befizetéssel, kérelemmel vagy más intézkedéssel –, ne várjanak társaságunk folyamatos megkeresésére vagy felszólítására;
- megváltozott elérhetőségeiket adják meg részünkre;
- fizetési problémáikat a lehető leghamarabb jelezzék;
- a kért adatokat valós tartalommal adják meg.

Nem jogi behajtás

A nem jogi behajtás alatt azon eszközök összességét értjük, amelyek segítségével megkíséreljük felvenni Ügyfeleinkkel a kapcsolatot, és

- az együttműködő Ügyfelekkel közös tartozásrendezési megoldást igyekszünk találni arra, hogy tartozásuk véglegesen rendezésre kerüljön,
- az együttműködni nem hajlandó Ügyfelek ügyleteit jogi eljárásra előkészítjük.

A kapcsolatfelvételt a TKK Zrt. munkatársai mellett a társaságunk által megbízott ügyvédi irodák is végzik.

A nem jogi behajtási folyamat együtt jár azzal, hogy Ügyfeleinket – telefonon, levélben, vagy vele személyesen találkozáskor – felhívjuk fizetési kötelezettségeik teljesítésére. E felszólítás az Ügyfél számára is fontos, mert pontos képet kaphat aktuális tartozásáról és tájékoztatást a tartozásrendezési lehetőségeiről. Ügyfelünk részéről a felszólítást követő kapcsolatfelvétel, befizetés – részleges teljesítés esetén is – egyúttal visszajelzés számunkra, hogy a jövőben mennyire számíthatunk az együttműködésére.

Az eljárás általános hossza 6 hónap, azonban ez az időtartam nagymértékben Ügyfelünk együttműködésétől is függ. A nem jogi eljárás az ügyfél együttműködésére épül, melynek során Társaságunk arra törekszik, hogy megkímélje az Ügyfeleket az indokolatlan költségektől, előmozdítsa a közös megoldásokat. Nem javasoljuk azonban, hogy Ügyfelünk ezt az időszakot magában fizetési haladéknak tekintse, vagy úgy gondolja, hogy ráér foglalkozni az üggyel. Érintett Ügyfeleinknek érdemes tudnia, hogy e szakaszban alacsonyabb költségek mellett rendezhetik tartozásukat, míg a későbbiekben számolniuk kell a jogi eljárás – jelentős – költségeivel és a megnövekedett késedelmi kamatokkal.

A TKK Zrt. az együttműködési és a fizetési hajlandóság mérlegelésével dönt arról, hogy érdemes-e folytatni tartozásrendezésre irányuló egyeztetéseket, vagy az ügyben – 6 hónapon belül, de akár 1 héten belül is! – jogi eljárást kezdeményez. A megbízott (külsős)

követeléskezelő cég, ügyvédi iroda megbízása meghosszabbodhat, amennyiben a kötelezettel részletfizetési megállapodást köt.

Társaságunk, ill. megbízottunk több módon – levélben, telefonon, személyesen is – megkeresi ügyfeleinket. Ennek során

- felhívják az adósokat vállalt fizetési kötelezettségük teljesítésére,
- tájékoztatást adnak a tartozásról, a rendezés módjáról, a kedvezmények igénybevételének feltételeiről,
- segítséget nyújtanak a kapcsolattartásban
 - rögzítik és a megbízó felé továbbítják az ügyfél kéréseit, nyilatkozatait,
 - megválaszolják az ügyfél kérdéseit.

Amennyiben

- az ügyfelet nem sikerül elérni
- nem kíván együttműködni és/vagy
- nem mutat fizetési hajlandóságot

az eljárás jogi úton folytatódik.

Jogi úton történő igényérvényesítés

A jogi eljárás rendszerint az alábbi eljárásokat jelenti, ill. jelentheti:

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

Az eljárások lefolytatására a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint kerül sor. E jogszabályok az eljárás általános időtartamát nem határozzák meg, csak egyes eljárási cselekmények elvégzésére tartalmaznak határidőket. Az egyes eljárások egyedi döntés alapján, elsősorban attól függően követik egymást, hogy a kötelezett időközben teljesíti-e kötelezettségét, vagy igényel és kap-e a teljesítésre fizetési kedvezményt. A TKK Zrt. nem teljesítő kötelezett esetében az eljárások folyamatos, ill. lehető leggyorsabb lefolytatására törekszik. **A Nem teljesítő Ügyféllel szemben végső soron bírósági végrehajtásra kerül sor, amely a kötelezett teljes meglévő és a jövőben keletkező vagyona, jövedelme, bárhol fellelhető számlája, üzletrésze, ingó és ingatlan vagyontárgyai ellen, a követelés maradéktalan kiegyenlítéséig folytatódik.**

A TKK Zrt. a jogi eljárást egyidejűleg a tartozás visszafizetéséért kötelezettséget vállaló valamennyi kötelezett (adós, kezes, jelzálogkötelezett és egyéb biztosítékot nyújtó más személy) ellen kezdeményezi, ill. folytatja. A jogi eljárást a TKK Zrt. saját jogi területe, vagy a TKK Zrt. által megbízott, meghatalmazott ügyvéd folytatja le.

III. Fizetési kedvezmények

Amennyiben a követelés egy összegben történő, haladéktalan rendezése a kötelezett számára jövedelmi, vagyoni viszonyaival arányban nem álló megterhelést jelentene, úgy a TKK Zrt. nyitottnak mutatkozik arra, hogy saját szabályaival összhangban a kötelezett vagyoni lehetőségeit is szem előtt tartó kedvezményadás lehetőségét megvizsgálja, mely a TKK Zrt. gyakorlatában méltányossági eljárás keretében történik. Ennek érdekében

- minden kérelmet érdemben vizsgál,
- indokolt esetben, a kedvezmény igénybevételének lehetőségét a követeléskezelési eljárás bármely szakaszában biztosítja,
- az Ügyféllel közös érdeke azonban, hogy olyan kedvezményt engedélyezzen, amely mellett a tartozás reális időn belül rendezhető.

Méltányossági eljárás keretében az azonos helyzetben lévő magánszemély adósokat egyenlő elbánásban részesíti; feltéve, hogy a méltányossági eljárásra független felek között kerül sor. Ennek megfelelően a TKK Zrt. fenntartja a jogot, hogy a kedvezményről saját szabályzatai alapján döntsön. Amennyiben a kedvezményt már engedélyezte, úgy annak feltételei természetesen a TKK Zrt.-t is kötik.

Ezúton is felhívjuk érintett ügyfeleink figyelmét a következőkre:

A TKK Zrt.

- kedvezményt kizárólag együttműködő ügyfeleinek nyújt, azoknak, akik valós tartalmú nyilatkozattal feltárják fizetési nehézségeik okát, körülményeiket;
- azoknak, akik a méltányossági eljárás alapját képező okiratokat, nyilatkozatokat kötelező módon a TKK Zrt. rendelkezésre bocsátják;
- azoknak, akik a vagyoni, jövedelmi viszonyaikról valós és hiteles információt adnak;
- azoknak, akik a korábban megkötött megállapodásban vállaltakat maradéktalanul betartják;
- a fizetési kedvezményekre külön hitelterméket nem alkalmaz, az eredeti jogviszonyból eredő jogait fenntartja.

A kedvezmény iránti kérelem benyújtása a fizetési kötelezettség teljesítésére nem eredményez fizetési haladékot.

A kedvezményről a TKK Zrt. az ügylet összes körülménye mérlegelésével dönt, tájékoztatása nem minősül ajánlattételnek.

Társaságunk szükség esetén a Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III.11.) számú, a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló ajánlásának rá vonatkozó részeiben foglaltakat figyelembe véve jár el.

Részletfizetési kedvezmény

A részletfizetési kedvezmény feltételei:

- amennyiben az Ügyfélnek több jogviszonyból eredő tartozása áll fenn, ezeket együttesen kell figyelembe venni, a részletfizetés valamennyi jogviszonyra ki kell, hogy terjedjen;
- a részletfizetési kedvezmény kizárólag a folyamatban levő jogi vagy nem jogi behajtási eljárás felfüggesztése/szüneteltetése, ill. jogi eljárás megindítása vonatkozásában eredményez haladékat, **a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól nem mentesíti az Ügyfelet.** A TKK Zrt. a részletfizetés tartama alatt esedékessé váló késedelmi kamatokra igényt tart;
- a TKK Zrt. részletfizetést kizárólag az Ügyfél kezdeményezésére, írásban előterjesztett kérelemre engedélyez;
- a kérelemben az Ügyfél előadja a kérelme alapjául szolgáló tényeket, okokat;
- a kérelemben az Ügyfél megjelöli a vállalt részlet összegét és a törlesztés kezdő időpontját, több tartozás esetén a fizetendő részletet külön-külön jelöli meg;
- a Ügyfél a tartozását elismeri.

A TKK Zrt. a részletfizetés engedélyezését a feltételek teljesülése esetén is megtagadja, amennyiben a körülményekből arra lehet következtetni, hogy az Ügyfél kérelme időhúzásra irányul és nem a tartozásának rendezésére.

A részletfizetés teljesítése

A részleteket havonként, egyenlő összegben kell megfizetni azzal, hogy az utolsó részlet – technikai okokból – eltérő összegben kerülhet megállapításra. A törlesztést a TKK Zrt. által megjelölt időpontig – amely rendszerint a kérelem elbírálását követő hónap meghatározott napja – meg kell kezdeni. **Bármely részlet megfizetésének indokolatlan, a TKK Zrt. külön engedélye nélküli elmulasztása külön felhívás, figyelmeztetés vagy intézkedés nélkül a megadott kedvezmény elvesztését eredményezi.**

IV. Központi Hitelinformációs Rendszer

Bármely referenciaadat-szolgáltatónál bárki jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben, és ezen adatait mely referenciaadat-szolgáltató adta át. A KHR-ben nyilvántartott saját adatait, valamint az arról szóló információt, hogy ki, mikor és milyen jogcímen fért hozzá ezen adatokhoz, a nyilvántartott személy korlátozás nélkül megismerheti, ezért költségtérítés és egyéb díj nem számolható fel.

A TKK Zrt., mint referenciaadat-szolgáltató az Ügyfél tájékoztatás iránti kérelmét a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül továbbítja, amely három napon belül a kért adatokat zárt módon megküldi a TKK Zrt.-nek. A TKK Zrt. az adatokat a kézhezvételt követően ugyancsak zárt módon, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül postázza a kérelmező Ügyfélnek.

A nyilvántartott személy kifogást emelhet referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő

kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését. A nyilvántartott személy a kifogást a kifogásolt referenciaadatot a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak átadó TKK Zrt.-hez-, vagy a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozáshoz írásban nyújthatja be. A TKK Zrt., illetőleg a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás köteles a kifogást annak kézhezvételét követő öt munkanapon belül kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a nyilvántartott személyt írásban, kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatni. Ha a TKK Zrt. a kifogásnak helyt ad, haladéktalanul, de legkésőbb öt munkanapon belül köteles a helyesbített vagy törlendő referenciaadatot - a nyilvántartott személy egyidejű értesítése mellett - a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére átadni, amely a változást két munkanapon belül köteles átvezetni.

A nyilvántartott személy referenciaadatainak jogellenes átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából a TKK Zrt. és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen – 30 napon belül – keresetet indíthat. A nyilvántartott személyt a keresetindítási jog akkor is megilleti, ha a TKK Zrt., illetve a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.

A TKK Zrt.t, illetve a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a referenciaadat átadásának, illetve KHR-ben történő kezelésének a törvényben meghatározott feltételei fennálltak. E körben a bizonyítás elmaradása vagy eredménytelensége a TKK Zrt.-t, illetőleg a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozást terheli. A referenciaadat zárolását, a zárolás megszüntetését, illetve a referenciaadat helyesbítését, törlését a bíróság erre vonatkozó jogerős határozatának kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül végre kell hajtani.

V. Kapcsolattartás

Elérhetőségek

A TKK Zrt. a következő elérhetőségeken áll ügyfelei rendelkezésére:

Személyes ügyfélfogadás helye és időpontja: 1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6. (I. emelet). Munkanapokon: hétfőtől csütörtökig 8,30 és 16,30 óra között, pénteken pedig 8,30 és 14,00 óra között, a hatékony segítségnyújtás érdekében lehetőség szerint előzetesen egyeztetett időpontban.

Telefonon:

Munkanapokon: hétfőn, szerdán, csütörtökön és pénteken 8,30 és 16,30 óra között, kedden 8,30 és 20,00 óra között.

Levelezési cím: 1125 Budapest, Fogaskerekű utca 4-6.

Telefon: +36/1-329-0621 vagy +36/1-329-7861

Fax: +36/1-349-7530

E-mail: tkkzrt@tkkzrt.hu

A TKK Zrt. az e-mailben érkezett megkereséseket – a banktitok védelme érdekében – elsősorban postai úton válaszolja meg.

Postai küldemények megküldése esetén a TKK Zrt. az ügyfél által aláírt kölcsönszerződésben vagy a követeléskezelési tevékenység ellátása során a TKK Zrt. részére az Ügyfél által megadott kézbesítési címet veszi figyelembe.

A kapcsolattartás módja

Az Ügyféllel történő kapcsolatfelvétel történhet írásban (levélben, postai küldeményként) vagy telefonon. Telefonon történő kapcsolatfelvételnél a TKK Zrt. a telefonbeszélgetést rögzíti, a TKK Zrt. munkatársa, vagy a képviselőjében eljáró személy azonosítja magát és az Ügyfelet.

A TKK Zrt.-t a kapcsolatfelvétel módja tekintetében az Ügyfél rendelkezése nem köti. Az Ügyfélnek a kapcsolatfelvétel módjára vonatkozó kéréseit rögzíti és figyelembe veszi, amennyiben

- nem okoz magasabb költséget, vagy a költséget az Ügyfél előlegezi;
- az Ügyfél az általa kért módon valóban elérhető;
- a kapcsolatfelvétel formája alkalmas
 - a banktitok megtartására,
 - arra, hogy a kapcsolatfelvétel igazolható legyen,
 - arra, hogy a megtett nyilatkozat jogilag érvényes legyen ill. hatályosuljon.

A TKK Zrt. a kommunikáció során

- biztosítja a banktitok, személyes adatok és személyhez fűződő jogok érvényesülését
- tájékoztatást ad az Ügyfél jogi helyzetéről, lehetőségeiről, a követeléskezelés állásáról, a mulasztás lehetséges jogi következményeiről,
- kérésre tájékoztatást ad a tartozásról és annak elemeiről, felhívja a figyelmet a tartozás folyamatos növekedésére,
- kérésre tájékoztatást ad a fizetési kedvezmények lehetőségeiről,
- kérésre tájékoztatást ad a panasz-ügyintézés lényeges szabályairól, a fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségéről és a hozzájuk fordulás lényeges szabályairól,
- a kérdésekre érdemben válaszol, az Ügyfél méltányolható kéréseit figyelembe veszi.

VI. Adatkezelés

A TKK Zrt. az általa végzett, valamint a megbízása alapján harmadik személy (követeléskezelő cég, ügyvéd) által végzett adatkezelés jogszabályoknak való megfeleléséről a követeléskezelési eljárás teljes tartama alatt gondoskodik.

A jelen Tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben az Ügyfelek adatainak kezelése kapcsán a TKK Zrt. Adatvédelmi Tájékoztatójában foglaltak az irányadók.

A TKK Zrt. felhívja az Ügyfelek figyelmét, hogy a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 161. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a banktitok harmadik személynek kiadható, ha a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi. Az ilyen jellegű adatátadásokhoz az Ügyfél jóváhagyása nem szükséges, azt nem tilthatja meg!

A társaság a követeléskezeléssel kapcsolatban, jogszabályi felhatalmazás alapján jogosult arra, hogy amennyiben az Ügyfél által megkötött szerződésben vállaltakat nem teljesítik vagy velük összefüggésben erre más okból sor kerül, úgy:

- az Ügyfél banktitkot képző személyes adatait – elsősorban azonosító adatait, kapcsolatfelvételre szolgáló adatait, valamint a kérdéses szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével összefüggő adatait – az Ügyféllel szemben fennálló követelésének rendezése érdekében felhasználja;
- vagy ezen adatokat a követelések érvényesítése, értékesítése és/vagy végrehajtása érdekében általa megbízott és rendszeresen ellenőrzött harmadik személyek – így elsősorban közvetítők, külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők, stb. – számára átadja vagy hozzáférhetővé, megismerhetővé teszi.

A TKK Zrt. jogosult továbbá a követeléskezelési tevékenységgel összefüggő, birtokában lévő, Ügyfélre vonatkozó adatokat összekapcsolni, illetve e tevékenység ellenőrzésére, vagy statisztikai célokra felhasználni.

A behajtási folyamat során a vonatkozó szabályzat szerint az illetékes munkatársak, illetve megbízottak együttműködni kötelesek az Ügyfelekkel a tartozás rendezése érdekében.

Ennek keretében tájékoztatni kötelesek az Ügyfelet:

- a követeléskezelés tényéről és a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelésről röviden (például vagyoni-, szociális helyzetre vonatkozó adatok kezeléséről röviden vagy ezen tájékoztató elérhetőségéről a TKK Zrt. honlapján, hangfelvétel készítésének és rögzítésének lehetősége, stb.);
- a behajtási folyamat menetéről, illetve a foganatosított követeléskezelési lépésekről, valamint mindezek adatkezelési vonzatairól (például külső szereplők lehetséges bevonása és számukra az Ügyfél adatainak átadása, stb.);
- a késedelmet kezelő terület elérhetőségeiről, illetve ha ez szükséges a késedelmes Ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők elérhetőségéről;
- illetve ha ez szükséges vagy az Ügyfél kéri, az Ügyfelet megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről vagy az ezekről szóló tájékoztató elérhetőségéről a TKK Zrt. honlapján.

Követeléskezelési tevékenységével összefüggésben a TKK Zrt., illetve megbízottja jogosult:

- a fizetési késedelembe esett Ügyfelet (ide értendő az adóstárs, kezes, zálogkötelezett, valamint örökös is), illetve a szerződésben megjelölt további ügyleti szereplőket és/vagy a meghatalmazott személyeket írásban, személyesen vagy telefonon megkeresni;
- valamint az Ügyfél, illetve az egyéb érintett hozzájárulásával a törlesztés elmaradásának okát felderíteni, illetve az Ügyfél vagyoni helyzetét felmérni és e célból különösen az alábbi adatokat, információkat gyűjteni:
 - a nem-teljesítés oka és ideje;
 - a családi állapot, az egy háztartásban élők száma, a 18 év alatti (25 év alatt nappali tagozatos hallgató) gyermekek száma;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett foglalkozása, foglalkoztatásának típusa, munkáltatójának neve és elérhetősége, munkaviszonyának típusa;

- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jövedelme, egy főre jutó jövedelem a családban, havi költségek (rezsi, élelmezés, ruházkodás);
 - a követelés fedezetére vonatkozó adatok (így például az Ügyfél, illetve az egyéb érintett tulajdonában lévő ingatlanok típusa, az ingatlanok becsült nettó értéke;
- a terhekre, az ingatlanokban fennálló tulajdoni hányadra, a fedezet állagára (ideértve az ingatlan állapotáról készült fényképfelvételeket is), ingatlan-fedezet hiányában a fedezetként beszámítható vagyontárgyak, mint például gépjárműre (típusa, értéke, stb.) vagy az Ügyfél által birtokolt üzletrészre (társaság neve, részesedése %-ban, stb.), a fedezeten lévő terhekre, stb. vonatkozó adatokat gyűjteni;
 - az Ügyféllel szemben fennálló összkövetelések típusait (teljes, lejárt, nem lejárt), összegeit (teljes, lejárt, nem lejárt) nyilvántartani;
 - az Ügyféllel szemben folyó vagy lehetséges jogi eljárásokat (fizetési meghagyás, végrehajtás, per, stb.) nyilvántartani, illetve kezdeményezni;
 - egyéb, a követelés kezelésével kapcsolatban fontos információkat kezelni.

A követeléskezelésben közreműködő ügyintézők kizárólag a részükre kiosztott ügyletállomány, valamint a beérkezett kérelmek és telefonhívások, illetve esetleges panaszok kapcsán, illetve a tevékenységüket felügyelő vezető kifejezett utasítására vehetik fel a kapcsolatot az Ügyfelekkel.

Tilos a kapcsolatfelvétel olyan formája, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.

A kapcsolatfelvétel során arra illetéktelen harmadik személyek részére nem adható információ a követeléskezelésről – ideértve különösen a banktitoknak, személyes adatnak minősülő információkat –, ezért a kapcsolatfelvételkor az ügyintéző köteles meggyőződni róla, hogy valóban az Ügyféllel vette fel a kapcsolatot, és az Ügyfelet személyes adatainak vagy személyazonosító okmányainak felhasználásával azonosítani.

Az Ügyféllel (szerződésenként) heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat – ideértve a telefonos (SMS üzenetek is) és személyes megkereséseket, valamint ha több követeléskezelő részére ad megbízást a társaság, kivéve ha az Ügyfél ezt kifejezetten megengedi vagy az adott követelés érvényesítésével összefüggésben szükséges.

A kapcsolatfelvétel helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az Ügyfél, illetve az egyéb érintett kifejezett kérelme alapján lehet eltérni, mely ügyfélnyilatkozatot hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni a társaság címére, és azokat a behajtást támogató számítástechnikai rendszerekben is rögzíteni kell.

Az Ügyfelekkel telefonon létesített kapcsolatról (akár bejövő, akár kimenő hívás) a TKK Zrt., illetve megbízottja hangfelvételt készít, melyre a beszélgetés elején felhívja az Ügyfelek figyelmét.

A nem rögzített mobiltelefonos kommunikációról pedig, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, akkor az ügyintéző feljegyzést köteles készíteni és a követeléskezelő rendszerben rögzíteni.

A hangfelvételeket a TKK Zrt. rendszereiben az Ügyfelek hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig visszahallgatható módon őrzi. Kérésre a társaság a hangfelvételtől másolatot készít, és azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő számára.

A TKK Zrt., illetve megbízottja jogosult a valamely okból nem elérhető Ügyfeleket felkutatni, s e körben az ügyletben szereplő személyekhez kapcsolható bármilyen másik személyeket (adóstars, zálogkötelezett, kezes, örökös) megkeresni.

Az ilyen jellegű kutatáshoz felhasználhatók a TKK Zrt. rendelkezésére álló információk, valamint a nyilvános adatbázisok (például közhiteles nyilvántartások, nyilvános internetes források, telefonkönyv, stb.).

A követeléskezeléssel kapcsolatos adatokat visszakereshető (írásos, hangalapú, elektronikus) formában a TKK Zrt. rendszereiben nyilvántartja, illetve megbízottaitól ezt szintén megköveteli.

E nyilvántartásban rögzíteni kell:

- valamennyi, az Ügyféllel szembeni követelésre vonatkozó adatot, információt;
- valamennyi, az Ügyféllel történő kapcsolatfelvételt (a lefolytatott telefonbeszélgetések hanganyaga, a kiküldött levelek, hangüzenetek és szöveges üzenetek, nem rögzített mobiltelefonos kommunikáció esetén, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, az ügyintéző által készített feljegyzést, rögzítve ezek időpontját is);
- valamennyi, az Ügyféllel szemben foganatosított követeléskezelési lépést;
- valamennyi, a követelés kezelésével összefüggő fontos adatot, mint például:
 - a felajánlott áthidaló megoldásokat, részletfizetésre vonatkozó megállapodásokat;
 - az Ügyfél nyilatkozatait és benyújtott igazolásokat, okiratokat, illetve egyéb dokumentumokat;
 - a beérkező ajánlatokat, szándéknyilatkozatokat jellegüknek megfelelő módon (fedezet kiengedés, engedményezés, közös értékesítés), illetve ezen ajánlatok elbírálásának eredményét, valamint az elfogadott ajánlatok teljesítését;
 - a behajtás során felmerülő jogi kérdéseket.

A követeléskezelési nyilvántartásban az adatokat a TKK Zrt. azon időpontig jogosult kezelni, ameddig az Ügyfélnek az érintett ügyletből eredően lejárt vagy nem lejárt tartozása áll fenn.

Az adatokat törölni kell az ügyletből eredő teljes tartozás megfizetését követően, ha az adatok őrzésére további jogos érdek – mint például a TKK Zrt. vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése a követeléssel összefüggésben – nem áll fenn, vagy az ügyletnek a társaság könyveiből történő kivezetésekor.

Az Ügyfél jogosult az adatok törlését, módosítását kérni, az erre vonatkozó kifejezett írásos nyilatkozatával vagy hangfelvételen kell rögzíteni.

A követeléskezelési tevékenység, valamint az Ügyfelekkel, illetve az egyéb kötelezettekkel és adósokkal való kapcsolattartás rendszeres törvényességi kontrollja és fokozott minőségellenőrzése érdekében a TKK Zrt. erre kijelölt munkavállalói jogosultak:

- a követeléskezelési nyilvántartás adatait megismerni;
- az Ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetésekbe belehallgatni, vagy a rögzített beszélgetéseket visszahallgatni vagy azokat informatikai rendszerekkel elemezni;
- az Ügyfél részére kiküldésre kerülő levelek tartalmát megismerni;
- a személyes felkereséseken, illetve Ügyféllel történő személyes egyeztetéseken részt venni, illetve ezekről telefonos egyeztetést kezdeményezni az Ügyféllel.

A követeléskezelési tevékenységgel, illetve az e tevékenységet ellátó ügyintézők magatartásával kapcsolatos észrevételeket, panaszokat a TKK Zrt. minden esetben fokozott körültekintéssel vizsgálja ki.

VII. Reklamáció, panasz

Amennyiben az Ügyfél egyéni jogai sérülnek, vagy a tartozással kapcsolatban közvetve vagy közvetlenül őt érintő ügyintézés menetét, vagy a TKK Zrt., illetve a TKK Zrt. által igénybe vett megbízott vagy munkatárs egyedi vagy általános eljárását, az engedményezés időpontját követő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét, mulasztását vagy – valós, vagy általa vélelmezett jogsértő – magatartását kifogásolja, a TKK Zrt. honlapján is közzétett panaszkezelési szabályok szerint kell eljárnia.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a TKK Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, illetőleg ha a tartozás összegével kapcsolatos egyeztetést folytat, továbbá ha méltányossági vagy egyéb kérelmet terjeszt elő, illetve bejelentést tesz, tényt közöl.

Az Ügyfél adatkezeléssel összefüggő jogait az Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott módokon gyakorolhatja. Az Ügyfél adatkezelést érintő panaszaira a panaszkezelési szabályok érvényesek, az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott kivételekkel.

VIII. További információ

Fizetési nehézséggel küzdő ügyfeleink számára hasznos javaslatokkal, információkkal szolgálhatnak az MNB (PSZÁF) alábbi dokumentumai, ill. honlapján található navigátor füzetek (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>; <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-filmek/egypercesek-a-penzugyi-tudatossagrol>)

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Elnökének ajánlása:

- 14/2012. (XII.13.) számú ajánlás a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről

Letölthető: <https://www.mnb.hu/letoltes/2012-xii-13>

A Magyar Nemzeti Bank elnökének ajánlása:

- 10/2016. (X.24.) számú ajánlás a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

Letölthető: <https://www.mnb.hu/letoltes/10-2016-fogyasztovedelmi-elvek.pdf>

MNB tájékoztató:

- Hasznos tudnivalók a fizetési nehézségekről

Letölthető: <https://www.mnb.hu/letoltes/mit-tegyunk-fizetesi-nc-2.pdf>

Az MNB fogyasztóvédelmi kérdésekkel foglalkozó, ill. fizetési nehézségek esetére tanácsokkal szolgáló internetes oldala a következő: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

x x x