

## **Követeléskezelési Szabályzat**

A Triple Unit Kft. követeléskezelési tevékenységének elsődleges jogi háttérét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, továbbá a Pénzügyi Felügyelet elnökének 14/2012. (XII. 13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elveiről biztosítják.

Jelen szabályzat célja, hogy eligazítást nyújtson elsősorban a követeléskezelési tevékenység folyamatában, tartalmazza mindazokat a folyamatokat/lépéseket, utasításokat, szakmai és etikai normákat, a követeléskezelés szabályait, amelyeket egy adott ügy kezelése, illetve a követelés behajtása érdekében alkalmazni, betartani és érvényesíteni kell.

### **Jogosult**

Mindazon személyek, amelyek egy harmadik személlyel szemben elismert, nem vitatott vagy bizonytalan követelés iránti igényvel bírnak, amely követelés peres vagy peren kívüli eljárás keretein belül is érvényesíthető.

### **Kötelezett**

Mindazon személyek, amelyekkel szemben egy harmadik személy elismert, nem vitatott vagy bizonytalan követelését szerződéses úton a jogosultra engedményezi, vagy amelyekkel szemben egy harmadik személy elismert, nem vitatott vagy bizonytalan követelés iránti egyéb igényvel bír.

### **Követelés**

Azon, törvényes magyar fizetőeszközben vagy devizában kifejezett összeg, amely jogalapját jogosult a szükséges okirattal maréktalanul igazolja.

### **Ügyfél**

Mindazon természetes és/vagy jogi személyek és/vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezetek, amelyekkel szemben a jogosult bármely jogviszonyba kerül, ideértve többek között, de nem kizárólagosan az engedményezési szerződést, valamint a követelés behajtása érdekében megkötött valamennyi megállapodást vagy egyoldalú jognyilatkozatot (pl. részletfizetés, egyezségkötés, tartozás elismerése, kezességvállalás stb.).

## **A szabályzat hatálya**

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) rendelkezéseit kell alkalmazni - jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a Triple Unit Kft. és az Ügyfél (a továbbiakban együtt: Felek) eltérő tartalmú kikötése hiányában - a Triple Unit Kft. és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra, amelynek keretében a Triple Unit Kft. követelésérvényesítési és kezelési tevékenységet végez.

A Szabályzat a Triple Unit Kft. fióktelepének ügyfélforgalmi helyiségében történt kifüggesztése napját követő első munkanaptól, bármely módosítása a kifüggesztés napját követő 15. (tizenötödik) naptól kezdődően visszavonásig hatályos.

A mindenkori hatályos Szabályzat nyilvános, a Panaszkezelési Szabályzatban rögzített, személyes panasz megtételére minden hétköznapon 9-17 óráig nyitva álló Triple Unit Kft. ügyfélforgalom helyiségeiben bárki által megtekinthető. A Triple Unit Kft. az Ügyfél kérésére díjtalanul átadja a Szabályzat egy példányát.

A Triple Unit Kft. ügyfélforgalmi helyiségében megfelelő számú ügyintéző áll rendelkezésre az Ügyféllel való kapcsolattartás elősegítése érdekében.

## **Együttműködési kötelezettség**

A Triple Unit Kft. és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban **kölcsönösen együttműködve, egymás jogos érdekeit figyelembe véve** kötelesek eljárni. A Triple Unit Kft. követeléskezelése során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek az Ügyfélre irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg. A kapcsolattartás során biztosítja, hogy az átadott információk ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást, a Triple Unit Kft. a **jóhiszeműség** keretein belül fejt ki tevékenységét. Az együttműködési kötelezettség keretein belül a Triple Unit Kft. az Ügyfél méltányolható kéréseit (nyilvántartásban rögzítve) figyelembe veszi a kapcsolattartás formájára vonatkozóan.

A Triple Unit Kft. követeléskezelő munkatársai az Ügyfél rendelkezésére bocsátják mindazon információkat (áthidaló megoldási lehetőségek, nemfizetés következményei, okai, alkalmazható intézkedések, jogi eljárás menete és költségei stb.), amelyek az Ügyfél együttműködő magatartásához szükségesek.

Az együttműködési kötelezettség keretein belül a Triple Unit Kft. követeléskezelő munkatársai figyelembe veszik az Ügyfél **teherviselő képességét**, felmérik jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét, továbbá kifejezetten felhívják az Ügyfél figyelmét arra, hogy milyen következményekkel járhat ezen információk kiadásának megtagadása vagy hiányos, pontatlan megadása.

## **Értesítési, tájékoztatási kötelezettség**

A Triple Unit Kft. és az Ügyfél a lehetséges legkorábbi időpontban **írásban tájékoztatják** egymást a fennálló üzleti kapcsolatuk, így különösen a szerződés teljesítése szempontjából jelentős körülményekről, tényekről, adatokról, illetve azok változásáról; az egymáshoz intézett kérdésekre, megkeresésekre – ha az ügy jellegéből vagy a rendelkezésre álló iratokból más nem következik –

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.

haladéktalanul válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.

A Triple Unit Kft. tájékoztatási kötelezettsége során közérthetően fogalmaz, kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy utóbbiakat magyarázattal látja el.

A követelés kezelésének átvételét követően a Triple Unit Kft.(illetve a megbízott) köteles **15 (tizenöt) napon belül** írásban értesíteni az Ügyfelet arról, hogy a követelés behajtására jogosult részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját. A követelés vitatása esetén (értesítés kézhezvételét követő **10 (tíz) napon belül**) – az annak alapjául szolgáló okiratok csatolása mellett - az Ügyfél a Panaszkezelési Szabályzatban megadott elérhetőségek valamelyikén panasszal élhet, amelynek elbírálásáig a Triple Unit Kft. az Ügyféllel szemben jogi eljárás kezdeményezését jogosult részére nem javasolja.

A Triple Unit Kft. az Ügyfél részére – annak kérése esetén - **félévente legalább egy alkalommal** tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, valamennyi ügyfelét évente egyszer írásban tájékoztatja a követelés összegéről.

### **Az értesítés módja, ügyfélkapcsolat, írásbeli tájékoztatás elvei**

Felek a másik félhez intézett minden értesítést, tájékoztatást, ajánlatot, nyilatkozatot, kérést, észrevételt, panaszt elsősorban személyesen, másodsorban írásban kötelesek megtenni. A Triple Unit Kft. az Ügyfél kérésére, az Ügyfél megfelelő azonosítása után, személyesen, telefonon, vagy elektronikus levélben is tájékoztatást adhat az Ügyfélnek olyan kérdésekben, amelyek az Ügyfélnek a kötelezettsége teljesítéséhez szükségesek, vagy azt elősegítik. A Triple Unit Kft. mind a társaság, mint az Ügyfél részéről kezdeményezett telefonos megkeresést és az arra adott választ jogosult rögzíteni a Panaszkezelési Szabályzatban és más jogszabályban előírt módon, továbbá időkorláton belül tárolni, feltéve, hogy ehhez az Ügyfél - a Triple Unit Kft. által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás alapján - kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon hozzájárult (pl.: írásban vagy telefon hozzájárul). A Triple Unit Kft. kifejezetten hangsúlyozza, hogy a társaság által kezdeményezett, a követeléskezelési tevékenységhez kapcsolódó valamennyi telefonhívást is rögzítik visszakereshető módon. A hangfelvétel rögzítési kötelezettség a Triple Unit Kft-ét **1 (egy) évig** terheli.

Az Ügyfél kifejezett, erre irányuló, írásbeli kérésére, a kérés kézhezvételét követő **30 (harminc) napon belül** a rögzített hangfelvétel részére – a megőrzésre vonatkozó határidőn belül – kiadható.

Írásbelinek minősül az egymásnak levélben, jegyzőkönyvben, telefaxon vagy e-mailben küldött értesítés, tájékoztatás, ajánlat, nyilatkozat, kérés, észrevétel, panasz. A nem írásbeli közléseket egyidejűleg írásban is meg kell erősíteni, azok az írásbeli megerősítéssel válnak hatályossá.

A Triple Unit Kft. az Ügyfél részére szóló értesítést, tájékoztatást, ajánlatot, nyilatkozatot és egyéb dokumentumot (a továbbiakban együtt: Iratok) az Ügyfél állandó lakcímére, székhelyére vagy a cégjegyzékbe bejegyzett központi ügyintézés címére postai úton vagy személyes kézbesítés útján küldi meg. A Triple Unit Kft. nem felel azokért a károkért, amelyek abból erednek, hogy a Megbízó vagy Ügyfél pontatlan címet vagy nevet adott meg, illetve a címe időközben megváltozott és erről

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.

elmulasztotta a Triple Unit Kft.-t vagy jogosultat értesíteni, emiatt az iratok kézbesítése elhúzódik vagy eredménytelen. A Triple Unit Kft. a követeléskezelés folyamatát bemutató iratokat személyesen bemutatja, illetve tértivevényes úton postázza, az Ügyfélnek szóló egyéb tájékoztató és felszólító leveleket azonban nem köteles ajánlottan, tértivevényesen postázní.

Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldés ténye a Triple Unit Kft. nyilvántartásában szerepel és az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya a Triple Unit Kft. birtokában van, vagy pedig ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja. Elküldöttnek kell tekinteni a Triple Unit Kft. szerverszámítógépe által regisztrált, továbbított e-mailt is. Az Ügyfelek széles körének küldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya, másolata is elegendő az elküldés igazolására.

A szokásos postai kézbesítési idő eltérével a Triple Unit Kft. – az ellenkező bizonyításáig - jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta. Szokásos postai kézbesítési időnek a Kft. **5 (öt) naptári napot** vesz figyelembe.

Azokat a küldeményeket, amelyek kézbesítéséhez joghatály fűződik, ajánlottan vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni az Ügyfél számára. A postai úton, ajánlott-tértivevényes módon megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha az Ügyfél az átvételt megtagadta, vagy a levél „címezett ismeretlen” vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza a Triple Unit Kft.-hez. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert az Ügyfél az iratot nem vette át (az az „nem kereste”, jelzéssel érkezett vissza), az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A Triple Unit Kft. az Ügyfelek széles körének szóló értesítési, tájékoztatási kötelezettségének hirdetmény (a továbbiakban: **Hirdetmény**) útján tesz eleget. A Triple Unit Kft. a Hirdetményeit az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben függeszti ki, valamint a Triple Unit Kft. hivatalos honlapján, a [www.tripleunit.hu](http://www.tripleunit.hu) címen is elérhetővé teszi. A Hirdetményt azon a napon kell kézbesítettnek tekinteni, amely közvetlenül követi azt a munkanapot, amelyen a Hirdetmény kifüggesztése a Triple UnitKft. székhelyének ügyfélforgalmi helyiségében megtörtént.

Az Ügyfél a Triple Unit Kft. részére szóló iratokat postai úton köteles megküldeni a Triple Unit Kft. 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc u.209. székhelyére, vagy személyesen köteles átadni a Triple Unit Kft. képviselőjének a személyes felkeresés során.

A Triple Unit Kft. jogosult elfogadni, hogy az Ügyfél telefaxon, vagy elektronikus levélben tegyen eleget értesítési, tájékoztatási kötelezettségének, de egyúttal kérheti az értesítés, tájékoztatás postai úton történő megerősítését. Ebben az esetben, ha a postai úton történő megerősítés a felhívástól számított **5 (öt) napon belül** a Triple Unit Kft.-hez nem érkezik meg, akkor a Triple Unit Kft. úgy tekintheti, hogy az Ügyfél az értesítési, tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget. Az Ügyfél felel minden olyan kárért, mely a telefax- vagy internetkapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem a Triple Unit Kft. hibájából ered.

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.



Egyebekben a Triple Unit Kft. által az Ügyfél részére adott írásbeli tájékoztatásból fokozatosan, a követeléskezelési folyamat fázisának megfelelően, világosan ki kell derülnie a tartozás összegének, az áthidaló lehetőségeknek (pl. részletfizetés), a követeléskezelés folyamatának, a nemfizetés következményeinek, a tartozás rendezésének mikéntjeinek.

### **Az üzleti titokra és a banktitokra vonatkozó közös szabályok**

Aki Üzleti vagy Banktitok birtokába jut, köteles azt időbeli korlátozás nélkül megtartani. A titoktartási kötelezettség alapján az Üzleti Titok, illetőleg a Banktitok körébe tartozó tény, információ, megoldás vagy adat a Hpt.-ben és egyéb jogszabályban meghatározott körön kívül az Ügyfél felhatalmazása nélkül nem adható ki harmadik személynek és feladatkörön kívül nem használható fel.

Aki Üzleti Titok vagy Banktitok birtokába jut, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy a Triple Unit Kft.-nek vagy Ügyfeleinek hátrányt okozzon.

Nem lehet üzleti titokra hivatkozással visszatartani az információt a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra vonatkozó, külön törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettség esetén.

A Triple Unit Kft. jogosulton és az Ügyfélen kívüli, illetéktelen 3. személynek nem ad át információt a követeléskezelésről, a tartozás összegéről, törekszik arra, hogy az illetéktelen 3. személy a követeléskezelés tényéről ne szerezhesen tudomást.

### **Adatkezelés, adatvédelem**

A Triple Unit Kft. az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Hpt. rendelkezései szerint az Ügyfélnek a Triple Unit Kft.-hez benyújtott okiratokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon az Ügyfél által feltüntetett, továbbá az Ügyfél által bármely egyéb formában rendelkezésre bocsátott személyes adatait nyilvántartja, kezeli, feldolgozza kockázatelemzési- és mérséklési célokra, továbbá az Ügyféllel történő elszámolás céljából, valamint az Ügyféllel kötött szerződésben a Felek részéről felmerülő jogok és kötelezettségek igazolására. A Triple Unit Kft. a telekommunikációs hálózaton keresztül kapcsolatot teremtő Ügyfél adatait és magát a kommunikációt teljes részletességgel rögzítheti és tárolhatja, ideértve az Ügyféllel telefonon folytatott beszélgetéseket is, feltéve, hogy ehhez az Ügyfél – a Triple Unit Kft. által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás alapján - kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon hozzájárult (pl.: írásbeli hozzájárulás vagy telefon tett hozzájárulás). Az ily módon rögzített információ felhasználására a Triple Unit Kft. kizárólag elszámolási és biztonsági okokból jogosult.

Az Ügyfélnek joga van megismerni minden olyan adatot, amelyet a Triple Unit Kft. vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére a Triple Unit Kft. minden, az

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.

Ügyfélre és a jogosulttal kötött szerződésre, jogosulttal szemben fennálló követelésre vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított adatot írásban közöl az Ügyféllel.

A Triple Unit Kft. olyan számítógépes rendszert alkalmaz, amely nem teszi lehetővé, hogy a fenti nyilvántartások adataihoz illetéktelen személyek hozzáférjenek.

### **Követelések érvényesítése**

#### **Felszámítandó díjak**

A Triple Unit Kft. alapvető üzleti célja, hogy a lejárt követeléseket egy összegben vagy részletek formájában beszedje.

A Triple Unit Kft. az Ügyféllel szemben kizárólag a jogosult rendelkezéseinek megfelelő ügyleti és késedelmi kamatot, továbbá kezelési költségátalányt számít fel, saját jogon díjfelszámításra nem kerül sor.

#### **Követeléskezelés módja a fokozatosság elvének megfelelően**

A Triple Unit Kft. az Ügyfelekkel záros határidőn belül személyesen, írásban veszi fel a kapcsolatot, tájékoztatva az Ügyfeleket az adott követelés fennállásáról.

A személyes, értesítő levélben a Triple Unit Kft. feltünteti az Ügyfél tartozásának összegét (külön részletezve a követelés tőkeösszegét, annak kamatait, a jelen Szabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket), valamint felhívja az Ügyfelet, hogy tartozását a felszólítás kézhezvételétől számított **30 (harminc) napon** belül rendezze.

A Triple Unit Kft. az értesítő leveleket, fizetési felszólításokat tetszőleges alkalommal és gyakorisággal megismételheti.

A Triple Unit Kft. az első értesítő levél kiküldését legalább 10 (tíz) munkanappal követően munkatársai útján személyesen, telefonon is megkísérlik felvenni a kapcsolatot az Ügyfelekkel.

A telefonos megkeresés során – a Triple Unit Kft., saját maguk, az Ügyfél azonosítását követően – a Triple Unit Kft. munkatársai ismételten tájékoztatják az Ügyfelet az adott követelés fennállásáról, továbbá az Ügyfél tartozásának összegéről (külön részletezve a követelés tőkeösszegét, annak kamatait, a jelen Szabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket).

A Triple Unit Kft. munkatársai a telefonos megkeresés során tájékoztatják az Ügyfelet arról, hogy a követelés rendezése érdekében a Triple Unit Kft. illetékes munkatársait mikor, hol és milyen formában érheti el. A tájékoztatás során a Triple Unit Kft. munkatársai felhívják az Ügyfél figyelmét arra, hogy – egyedi elbírálás alapján, az Ügyfél által tett megfelelő, a jogosult üzletpolitikájába illő és szabályzatainak megfelelő ajánlat esetén – egyezségkötésre is lehetőséget biztosít.

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.

A telefonos tájékoztatás során a Triple Unit Kft. munkatársai arra is felhívják az Ügyfél figyelmét, hogy amennyiben az első értesítő levél kézhezvételét követő **60 (hatvan) napon belül** sem kerül sor a követelés rendezésére vagy egyezségkötésre, úgy javaslatot tesz a jogosultnak hogy, közjegyző és/vagy bíróság előtti eljárást indítson a követelése érvényesítése érdekében, amely esetben a megítélt eljárási díj, perköltség is az Ügyfelet fogja terhelni.

A Triple Unit Kft. telefonos megkeresést követelésenként heti 3 alkalommal eszközölhet az Ügyfél felé, amelytől az Ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén lehetséges eltérés. A követeléskezelő az azonosítás során köteles az Ügyfél nevét, anyja nevét, születési helyét, idejét megkérdezni, továbbá az Ügyfél részére a hitelszámot/egyéb ügyletazonosító számot megadni.

Amennyiben az Ügyfél a személyes vagy második telefonos megkeresést követően sem veszi fel a kapcsolatot a Triple Unit Kft.-vel a követelés rendezése érdekében vagy a személyes, telefonos megkeresés eredménytelen volt, úgy a Triple Unit Kft. munkatársai személyesen is megkísérlik ismét felvenni a kapcsolatot az Ügyfél állandó lakcímükön, tényleges tartózkodási helyükön vagy munkahelyükön.

A személyes megkeresés során a Triple Unit Kft. munkatársai – a Triple Unit Kft. nevét, címét, ügyfélszolgálatának elérhetőségét, eljáró követeléskezelő nevét tartalmazó írásos meghatalmazásuk átadását követően - ismételten tájékoztatják az Ügyfelet a követelés fennállásáról, valamint az Ügyfél tartozásának összegéről (külön részletezve a követelés tőkeösszegét, annak kamatait, a jelen Szabályzat szerint felszámítható és már felmerült egyéb költségeket). A Triple Unit Kft. munkatársai a személyes megkeresés során tájékoztatják az Ügyfelet arról, hogy a követelés rendezése érdekében a Triple Unit Kft. illetékes munkatársait mikor, hol és milyen formában érheti el. A tájékoztatás során a felhívják az Ügyfél figyelmét arra, hogy – egyedi elbírálás alapján, az Ügyfél által tett megfelelő, a jogosult üzletpolitikájába illő és szabályzatainak megfelelő ajánlat esetén – egyezségkötésre is lehetőséget biztosít. A személyes megkeresés során a Triple Unit Kft. munkatársai arra is felhívják az Ügyfél figyelmét, hogy amennyiben az első értesítő levél kézhezvételét követő **60 (hatvan) napon belül** sem kerül sor a követelés rendezésére vagy egyezségkötésre, úgy a jogosult közjegyző és/vagy bíróság előtti eljárást indít követelése érvényesítése érdekében, amely esetben a megítélt eljárási díj, perköltség is az Ügyfelet fogja terhelni.

A Triple Unit Kft. személyes megkeresést követelésenként – a telefonos megkeresésekkel együtt - heti 3 alkalommal eszközölhet az Ügyfél felé, amelytől az Ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén lehetséges eltérés. A követeléskezelő az azonosítás során köteles az Ügyfél nevét, anyja nevét, születési helyét, idejét megkérdezni, továbbá az Ügyfél részére a hitelszámot/egyéb ügyletazonosító számot megadni. A Triple Unit Kft. követeléskezelő munkatársai fenti megkereséseik során kifejezetten felhívják az Ügyfél figyelmét a teljesítés lehetőségére, módjára és annak előnyeire a jogi eljárás megindítását megelőzendő (*teljesítés elsőlegességének elve*).

### **Egyezség, megállapodás kötése**

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.

A jogosultat **egyezségkötési kötelezettség**, az Ügyféllel szembeni követelés megtérítésére vonatkozó igényének részbeni elengedésére semminemű kötelezettség nem terheli; egyezséget a jogosult minden esetben saját mérlegelése, belátása alapján köt akkor, ha az egyezés - az érintett Ügyfél teljesítési képességét és hajlandóságát, személyi körülményeit, az egyezésben szereplő összeg mértékét, megfizetésének határidejét, a követelés peres vagy nem peres eljárásban való érvényesítésének költség- és időigényét, valamint a követelés megvásárlásával felmerült költségeit és adott esetben az Egységes Kockázat- és Követeléskezelési szabályzatban foglalt előírásokat is figyelembe véve – az üzleti terveiben szereplő térülési elvárásoknak megfelel.

Egyezségkötés esetén a jogosult elsődlegesen az Ügyféllel szemben fennálló követelés kamatainak, egyéb költségek teljes vagy részbeni elengedését, valamint – másodlagosan – a tőkekövetelés részbeni elengedését és/vagy a követelés átütemezését, részletfizetés engedélyezését fontolhatja meg.

Amennyiben a jogosult valamely Ügyféllel egyezségi megállapodást köt, az egyezésben foglalt bármely fizetési határidő be nem tartása esetén a teljes követelés egy összegben és azonnal esedékessé válik. Az egyezségi megállapodásban foglalt bármely fizetési határidő be nem tartása esetén a jogosult a mindenkori Ptk. szerinti késedelmi kamatot számítja fel az Ügyfélnek.

A Triple Unit Kft. az Ügyfelekkel szembeni követelések behajtása során mindenkor a hatályos jogszabályoknak megfelelően köteles eljárni, semmilyen körülmények között sem sértheti az Ügyfelek emberi méltóságát. Ezen kötelezettségek kiterjednek a Triple Unit Kft. valamennyi alkalmazottjára, megbízottjára, esetleges közreműködőjére is.

Az Ügyfelekkel a Triple Unit Kft. megbízásából személyes kapcsolatba kerülő alkalmazottak, közreműködők eljárási jogosultságukat – külön felhívás nélkül – mindenkor kötelesek az Ügyfél számára igazolni.

### **Részletfizetési megállapodás**

A kapcsolatfelvétel során törekedni kell arra, hogy az Ügyfél a tartozást teljes mértékben egyenlítse ki. Amennyiben erre nincs lehetőség, úgy tartozásának írásbeli elismerésére, részletfizetési megállapodás megkötésére kell törekedni.

Ha az Ügyféllel részletfizetési megállapodást sikerült kötni, akkor a továbbiakban figyelemmel kell kísérni, hogy az elismert és vállalt fizetési kötelezettséget a megállapodás szerint teljesíti-e. A jogosult – üzletpolitikájának megfelelően – a részletfizetés alkalmazásáról – az Ügyfél együttműködésével, annak vagyoni és jövedelmi helyzetének felmérését követően - pozitív döntést igyekszik hozni, az Ügyfél együttműködő magatartása (adatok/nyilatkozatok határidőre való megadása, fizetési hajlandóság mutatása) ezen döntés meghozatalát nagymértékben befolyásolja és elősegíti.

### **Fizetési meghagyás, peres eljárás**

Amennyiben az írásbeli értesítések, fizetési felszólítások, telefonos és személyes megkeresések az első értesítés kiküldését követő 60 (hatvan) napon belül nem vezetnek eredményre (Ügyfél általi

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.



teljesítés vagy egyezségkötés), úgy a jogosult – a Triple Unit Kft. erre vonatkozó javaslatát követően, belátásától, kockázatelemzésének eredményétől függően – fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet nyújt be, vagy peres eljárást kezdeményez az Ügyféllel szemben. A közjegyzői, bírósági eljárások és az esetleges végrehajtási eljárások jogszabályban írt mértékű, illetve az eljárásban születendő végrehajtható okiratban szereplő eljárási költség (így különösen eljárási díjak, illetékek, végrehajtói költségátalány, munkadíj, sikerdíj) mindenkor az Ügyfelet terheli.

Amennyiben a jogosult követelése esetlegesen fedezettel biztosított vagy az általa megkötött egyezség biztosítékként ingatlan jelzálogjogot köt ki, a jogosult a fedezet érvényesítése során is a mindenkor irányadó jogszabályoknak, különösen a zálogtárgyak bírósági végrehajtáson kívüli jogszabály rendelkezéseinek megfelelően köteles eljárni.

Amennyiben valamely fedezet, zálogtárgy – bírósági végrehajtáson kívüli - értékesítésére kerül sor, úgy az értékesített vagyontárgy vételárának meghatározása során az értékesítést legfeljebb 6 (hat) hónappal megelőzően, a jogosulttól független, képesített, az igazságügyi ingatlanforgalmi szakértők névjegyzékében szereplő ingatlanforgalmi értékbecslő által készített értékbecslésben szereplő forgalmi értéket (ingatlanok esetén beköltözhető forgalmi értéket) kell figyelembe venni. Ingóság és nem lakóingatlan funkciójú ingatlan esetében az értékesített zálogtárgy vételára nem lehet alacsonyabb az értékbecslésben szereplő forgalmi érték 50 (ötven) %-ánál azzal, hogy a jogosult mindenkor köteles az adott helyzetben általában elvárható gondossággal eljárni és a vagyontárgyat az elérhető legmértányosabb áron értékesíteni.

Lakóingatlan – bírósági végrehajtáson kívüli – értékesítésére a vonatkozó jogszabály rendelkezéseinek megfelelően, az állami adóhatóság által üzemeltetett Elektronikus Árverési Felületen kerülhet sor.

A jogosult a bírósági végrehajtáson kívüli értékesítés érdekében általa készített független szakértői értékbecslést annak elkészültét követő 10 (tíz) munkanapon belül köteles az Ügyfél rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben az Ügyfél az értékbecslés eredményét vitatja, úgy annak a számára történő rendelkezésére bocsátásától számított **15 (tizenöt) munkanapon** belül jogosult képesített, az igazságügyi ingatlanforgalmi szakértők névjegyzékében szereplő ingatlanforgalmi értékbecslővel – saját költségén – újabb értékbecslést készíttetni az értékesítendő vagyontárgyról.

Amennyiben az Ügyfél e határidőt elmulasztja vagy az általa készített értékbecslés eredménye kevesebb, mint 20 (húsz) %-kal tér el a jogosult által készített értékbecslés eredményétől, úgy az értékesítés alapja a jogosult által készített értékbecslés maradhat.

Amennyiben az Ügyfél által határidőben elkészített értékbecslés eredménye legalább 20 (húsz) %-kal eltér a jogosult által készített értékbecslés eredményétől, úgy a jogosult köteles egy harmadik értékbecslést készíttetni egy harmadik, az igazságügyi ingatlanforgalmi szakértők névjegyzékében szereplő ingatlanforgalmi értékbecslővel, és az értékesítés alapja a három szakértői véleményben szereplő forgalmi érték átlaga lesz.

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.

Amennyiben a jogosult egyezségkötés esetén harmadik személy készfizető kezességét köti ki, úgy a kezesség érvényesítése során ugyanúgy jár el, mint eredeti Kötelezettjeivel szemben (írásbeli megkeresés, telefoni és személyes megkeresés, peres és nem peres eljárás indítása, végrehajtási eljárás indítása).

### **A követeléskezelés egyéb irányelvei**

A Triple Unit Kft. követeléskezelő munkatársai folyamatos szakmai képzésben vesznek részt annak érdekében, hogy tevékenységük során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok betartásával, az adott helyzetben leginkább alkalmas igényérvényesíthető eszköz kiválasztásával járjanak el **(szakmai gondosság elve)**. A képzéseket képzési naplóban kell dokumentálni, a kapcsolattartás szabályainak történő megfelelés rendszeres kontrolling alá esik, a Triple Unit Kft. ügyvezetője évente felülvizsgálja és értékeli az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót.

A Triple Unit Kft. követeléskezelő munkatársai a kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól, pszichikai nyomást nem alkalmaznak, a kapcsolattartás helye, ideje és gyakorisága nem kelt zaklató benyomást.

A kapcsolattartás hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, szombaton 8 és 12 óra között történik, ettől eltérni csak Ügyfél kifejezett, dokumentált kérésére lehetséges.

A Triple Unit Kft. követeléskezelő munkatársai a követeléskezelési tevékenységükről naprakész nyilvántartást vezetnek, a nyilvántartásban szereplő adatok megőrzése a keletkezésüktől számított **5 (öt) évig** történik.

### **Elszámolás**

A Triple Unit Kft. követeléskezelő munkatársai vagy a jogosult – megállapodástól függően – az Ügyfél tartozásának rendezését követően **30 (harminc) napon** belül igazolást adnak ki a tartozás kiegyenlítéséről. Amennyiben a követeléskezelés lezárását követően az Ügyfelet maradványösszeg illeti meg, azt a jogosult az Ügyfél részére **5 (öt) napon** belül visszafizeti, kivéve, ha a maradványösszeget az Ügyfél egyéb tartozásának részbeni vagy egészben történő törlesztésére fordítja.

### **Záró rendelkezések**

Jelen Követeléskezelési Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

Jelen szabályzat 2013. december 2-án lép hatályba.

Büki Péter  
Ügyvezető

Márványkövi István  
Ügyvezető

Mobil: +3630/43-10-511, +3630/20-53-555

Tel/Fax: +361/421-03-73

E-mail: [tripleunit@gmail.com](mailto:tripleunit@gmail.com)

Székhely: 2162 Órbottyán, Rákóczi Ferenc utca 209.