

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. A Szabályzat célja

Jelen Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Társaság) hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 3. § (1) bekezdés I) pontjában meghatározott követelésvásárlási tevékenysége keretében megvásárolt követelések kezelésére vonatkozó szabályokat tartalmazza.

A Szabályzat célja, hogy az **együttműködő adósok érdekeinek védelmét szolgáló követeléskezelési gyakorlatok hatékonyan beépüljenek a Társaság követeléskezelési eljárásába**, és erősödjenek a késedelmes adósok és a követeléskezelők közötti együttműködő és tisztességes magatartási formák.

Jelen szabályzat, valamint a Társaság egyéb szabályzatai és belső utasításai részletesen tartalmazzák:

- az Adóssal történő kapcsolatfelvételle, kapcsolattartásra és az Adós részére nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó szabályokat
- a kapcsolatfelvétel alkalmával történő azonosítás szabályait
- az Adóssal telefonon folytatott beszélgetés írásbeli rögzítésére, a hangfelvétel rögzítésére, valamint annak kiadására vonatkozó szabályokat
- az Adós teherviselő képességének felméréseivel kapcsolatos eljárást
- az egyes követelésérvényesítési eszközökre vonatkozó szabályokat
- a teljesítési megállapodásra vonatkozó szabályokat
- a követeléskezelési tevékenységgel – különösen az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevitelével és a teljesítési megállapodással – kapcsolatos döntési kompetenciákat
- azon releváns jövedelmi és egyéb adatok, információk körét, valamint beszerzésük, igazolásuk módját és formáját, amelyek az egyes követeléstípusok esetében az Adós teherviselő képességének, fizetőképességének felmérésehez és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevitelével, illetve a teljesítési megállapodással kapcsolatos döntéshozatalhoz szükségesek
- a követeléskezelési tevékenységről vezetett nyilvántartás tartalmára, vezetésére vonatkozó rendelkezéseket
- a követeléskezeléssel kapcsolatos panaszkezelésre vonatkozó szabályokat vagy hivatkozást a követeléskezelő panaszkezelési szabályzatára
- a követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzésének rendjét.

1.2. Fogalmi meghatározások

Jelen Szabályzat alkalmazásában:

Ptk.: A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Hpt.: A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény

GDPR: Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről

Infotv.: Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Fttv.: A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

Pmt.: A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény

FMH tv.: A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény

Vht.: A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény

Pp.: A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény

KHR tv.: A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény

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

Társaság: a DELTA-Credit Zrt.

Ügyfél vagy Adós, Adósok: A Társaság által vásárolt, lejárt követelések fogyasztónak minősülő kötelezettjei, idetartozhat az adóstárs, zálogkötelezett, kezes, elismert örökös, dologi adós.

Együttműködő adós: olyan adós, akinek fizetési késedelme önhibáján kívül keletkezett, a kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, tájékoztatás alapelveit betartja, felmerülő problémáit időben jelzi, a rendezés során reális lehetőségei szerint együttműködik, a teljesítési megállapodás előkészítéséhez és a fizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat a megjelölt határidőre, pontosan megadja, határidőben fizet.

Engedményezés: a Ptk. 6:193. – 6:201.§., továbbá a Hpt. 3. § (1) bek. I) pontja és a 6.§ (1) bek. 60. pontja szerinti tevékenység

Engedményező: jogelőd, az engedményezést megelőzően az Ügyféllel szemben fennálló követelés jogosultja

Követelés: A Társaság által vásárolt, lejárt követelésnek minősül az olyan követelés, amelyet a Társaság a követelés teljesítési határidejének lejártát követően, engedményezés útján szerez meg az Engedményezőtől. A követelés az engedményezési szerződésben meghatározott időpontban száll át a Társaságra.

Követelésvásárlás: a Társaság Hpt. 3.§ (1) bekezdés I) pontjában meghatározott követelésvásárlási tevékenysége.

1.3. A Szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, akik a Társaság Adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az Ügyfelekkel szemben nyilvántartott és követelések érvényesítése során végzett tevékenységekre. A szabályzat egyes részeit csak abban az esetben kell alkalmazni, ha az engedményezés időpontjában még nem volt folyamatban a követelés érvényesítése iránt végrehajtási vagy peres eljárás. A Társaság szintén e szabályzatban foglaltak szerint jár el az együttműködő adósokkal szemben érvényesítendő követelések kezelése során.

A szabályzat időbeli hatálya

A szabályzat 2020. február 01-én lép hatályba határozatlan időre.

2. A KÖVETELÉSKEZELÉS ÁLTALÁNOS ALAPELVEI

A Társaság - összhangban az Ajánlás alapelveivel - mindent megtesz annak érdekében, hogy a követeléskezelési tevékenysége során a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül folytassa tevékenységét az alábbi értékek mentén:

- **Tisztességes és együttműködő magatartás elve:**

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az Adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

- **Szakszerű és gondos magatartás elve:**

A Társaság és a nevében eljáró személyek az Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

- **Ésszerű döntésekhez szükséges információk megadása az Adós számára:**

A Társaság megad minden olyan információt az Adós számára, amely a tartozás kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges.

- **Fokozatosság elve:**

Amennyiben az Adós a Társasággal együttműködik, a Társaság törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.

- **Szabályozottság elve:**

A Társaság az Adóssal történő kapcsolatfelvétellel és kapcsolattartásra, az Adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az Adós teherviselő képességének felméréseivel kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.

3. AZ ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSA

3.1. A tájékoztatással kapcsolatos általános elvek

A Társaság az Adós rendelkezésére bocsát valamennyi olyan információt, amely elősegíti a tartozás rendezését. Ennek keretében az Adós pontos információt kap a tartozása aktuális összegéről, a teljesítési megállapodás megkötésének feltételeiről, és a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, továbbá arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság az Adós kérésére megfelelő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

A Társaság honlapjának címe: www.delta-credit.hu

A Társaság a honlapján, valamint Ügyfélszolgálatán az alábbi dokumentumokat és információkat teszi közzé:

- Tájékoztatás a követeléskezelésről (Behajtási folyamat): A követeléskezelés lépései, Az Adós együttműködésével járó előnyök, A nemfizetés következményei és esetleges költségvonzata
- Követeléskezelési szabályzat
- Panaszkezelés: Panaszkezelési szabályzat, Panaszkérelmi nyomtatványok, Tájékoztatás panaszkezelésről
- Adatkezelés: Adatkezelési és adatbiztonsági szabályzat, Adatkezelési tájékoztató, KHR tájékoztató

3.2. Írásbeli tájékoztatás

A Társaság az Adós, illetve amennyiben a követelést a Kezessel szemben érvényesíti, úgy a Kezes részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek kiküldése útján:

A) Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás (1.sz. melléklet)

A Társaság a követelés megvásárlását követő 30 napon belül levelet küld az Adósnak, amely tartalmazza az alábbiakat:

- a) a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
- b) a Társaság nevét és címét,
- c) a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- d) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- e) az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
 - ea) tőketartozás,
 - eb) kamattartozás,
 - ec) késedelmi kamat,
 - ed) díjak, költségek,
- f) fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészeket összegét,
- g) általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
- h) a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértékét,
- i) a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
- j) teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,

- k) tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- l) tájékoztatást arról, hogy az Adós kérésére a Társaság 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- m) legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban.

B.) Rendszeres tájékoztatás (2.sz. melléklet)

A Társaság azon Adósai részére, akikkel szemben nincs folyamatban végrehajtási eljárás, évente egyszer tájékoztató levelet küld, mely az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Társaság nevét és címét,
- b) a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- c) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- d) a megadott értéknapon nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
 - da) tőketartozás,
 - db) kamattartozás,
 - dc) késedelmi kamat,
 - dd) díjak, költségek,
- e) fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészeket összegét,
- f) tájékoztatást arról, hogy ha az Adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- g) az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- h) követeléstípusonként a Társaság által alkalmazható követeléskezelési eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,
- i) figyelemfelhívást a következőkre:
 - ia) amennyiben az Adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
 - ib) a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
 - ic) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
 - id) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az Adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn,
 - ie) kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére,
 - if) amennyiben az Adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,
- j) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az Adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a követeléskezelő a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.

C.) A TARTOZÁS RENDEZÉSÉT KÖVETŐ TÁJÉKOZTATÁS (3.sz. melléklet)

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül tájékoztatást küld az Adós részére, továbbá jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a jelzálogtörlesztési engedélyt is megküldi a zálogkötelezett részére a tartozás rendezését követő 30 napon belül. A tájékoztatás tartalmazza a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban, valamint az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a követeléskezelő részéről az Adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, úgy a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül visszatéríti a maradványösszeget az Adósnak.

D.) A ZÁLOGTÁRGY ÉRTÉKESÍTÉSÉT KÖVETŐ TÁJÉKOZTATÁS (4.sz. melléklet)

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az Adós kötelezettségeit, a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az Adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

E.) AZ ADÓS KÉRÉSÉRE TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁS

A Társaság a rendszeres tájékoztatáson túl az Adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A Társaság az Adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetések és kondíciós listák Adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedményezésről szóló értesítést, a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az Adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

F.) VÉGREHAJTÁSI ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSA ELŐTTI TÁJÉKOZTATÁS (5.sz. melléklet)

A Társaság azon Adósai részére, melyek a teljesítési megállapodás megkötéséhez szükséges információkat nem szolgáltatott időben, vagy a teljesítési megállapodás az Adós hibájából nem jött létre, vagy az Adós olyan teljesítési megállapodási kérelmet terjesztett elő, melynek elfogadása a Társaság számára üzletileg előnytelen, vagy az Adós a megkötött teljesítési megállapodás rendelkezéseit nem tartotta be, és emiatt az Adós és/vagy a Kezes ellen indított végrehajtási eljárás megindításával kívánja a Társaság a követelést érvényesíteni, a végrehajtási eljárás megindítását megelőzően tájékoztató és fizetési felszólító levelet küld. A végrehajtási eljárás megindítását megelőző tájékoztató és fizetési felszólító levél tartalmazza legalább az alábbi információkat:

- a) a Társaság nevét és címét,
- b) a Társaság elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- c) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését,
- d) a megadott értéknapon nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
 - ba) tőketartozás,
 - bb) kamattartozás,
 - bc) késedelmi kamat,
 - bd) díjak, költségek,
- e) felszólítást a fizetési kötelezettség megfizetésére
- f) a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat, a teljesítés végső határidejét
- g) figyelemfelhívást a következőkre:
 - ga) amennyiben az Adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
 - gb) a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
 - gc) nemfizetés esetén az Adósokkal és a kezesekkel szembeni végrehajtási eljárás megindítására
 - gd) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
 - ge) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az Adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn.

A Társaság az írásbeli felszólításokat és egyéb tájékoztatásokat ajánlott postai küldeményként küldi meg az Ügyfél részére arra a címre, amelyet az engedményezés során az Engedményező a Társaságnak átadott, továbbá arra a címre, amelyet az Ügyfél a Társaság részére, mint lakcím, levelezési cím bejelentett.

Amennyiben a Társaság az Ügyféllel való írásbeli kapcsolattartáshoz nem rendelkezik érvényes címmel, mert például a postai szolgáltatótól - az Ügyfél részére megküldött postai küldemény - „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza, akkor a Társaság megkereséssel él a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKK KH) felé, az Ügyfél érvényes lakcímének beszerzése céljából és a továbbiakban erre a címre kerül postázásra a küldemény.

A Társaság az Ügyfélnek küldött postai küldeményeket a levél feladásától számított három munkanap elteltével megérkezettnek tekinti.

3.3. Telefonos tájékoztatás

A szabályzatban foglaltak szerint, az Ügyfél beazonosítását követően a Társaság telefonon megadja az Ügyfél részére a szükséges tájékoztatásokat.

Az Ügyfél kérésére a Társaság előzetes időpont egyeztetést követően ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának a lehetőségét, továbbá az Ügyfél kérelmére a Hpt. hatálya alá tartozó panasz esetén hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, a Fttv. hatálya alá tartozó panasz esetén a hangfelvételt térítésmentesen 15 napon belül a rendelkezésére bocsátja.

Az adathordozón az Ügyfél rendelkezésére bocsátott hangfelvételt az Ügyfél nem hozhatja nyilvánosságra, azt – bírósági, hatósági eljárás kivételével - harmadik féllel nem ismertetheti meg.

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

3.4. Személyes ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás

A Társaság a 1145 Budapest, Róna utca 189. cím alatt személyes ügyfélszolgálatot tart fenn, ahol lehetőséget biztosít az Ügyfelek részére a személyes egyeztetésre az erre kijelölt alkalmazott útján. A személyes egyeztetést megelőzően az Ügyfél hitelt érdemlően azonosítja magát. Ennek elmaradása esetén a Társaság megtagadja az egyeztetést.

4. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL ÉS KAPCSOLATTARTÁS

Az Adósokkal a Társaság a követelésvásárlást követően első ízben írásban, a 3.2.A.) pontban foglalt értesítő levél megküldésével veszi fel a kapcsolatot a követelés megvásárlását követő 30 napon belül. A Társaság a levél mellékleteként megküldi az Adós részére a teljesítési megállapodásra vonatkozó kérelem elbírálásához szükséges információkat tartalmazó nyomtatványt, mely a Társaság honlapjáról is letölthető.

Az Adóssal történő személyes és írásos kapcsolatfelvétel során a Társaság tartózkodik az olyan kapcsolatfelvételi és kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az Adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

Azonosítás

A Társaság work-out managere az Adóssal való minden kapcsolatfelépítéskor igazolja magát, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az Adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. A Társaság a telefonos egyeztetések során az Adóst legalább három személyes adata (mint például név, születési név, anyja neve, születési hely, idő), továbbá a követeléshez kapcsolódó, Ügyfél és a Társaság által ismert adatok alapján azonosítja be.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a work-out manager bemutatja az Adós részére a képviselési jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a Társaság nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

Adat- és titokvédelem

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során az Adatvédelmi szabályzatban foglaltak alapján különös gondossággal betartja az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen a Hpt. 160-164.§-ban szabályozott banktitok megőrzésére vonatkozó előírásokat.

A Társaság védi az Adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, és illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az Adós közvetlen elérhetőségein vagy az Adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségeken keresztül történik kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

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

vonatkozó meghatalmazás formanyomtatvány a Társaság honlapján letölthető.

A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés során eljáró alkalmazottai és megbízottai, a munkaszerződésben és a megbízási szerződésben foglaltak szerint, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkokat időbeli korlátozás nélkül megőrizték.

A kapcsolatfelvétel helye, ideje, gyakorisága és módja

A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az Adósban.

Telefonos megkeresés

A Társaság heti legfeljebb háromszor, hétfőtől-péntekig 8-20 óra között lép kapcsolatba az Ügyféllel. Ettől kizárólag az Ügyfél kérelme alapján tér el.

A Társaság figyelembe veszi az Adós kérését a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. A telefonos elérhetőség elsődlegesen az Engedményező által a Társaság rendelkezésére bocsátott adatfájlból származik. Amennyiben az Adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a követeléskezelő elsősorban ezen keresztül kíséri meg felvenni a kapcsolatot az Adóssal.

A Társaság rövid szöveges üzenetet küldhet az Ügyfél részére. Az üzenetek elsősorban a Társaság elérhetőségeit tartalmazzák a kapcsolatfelvétel céljából.

Személyes felkeresés

A Társaság személyes egyeztetést kezdeményez az Ügyféllel. Az egyeztetés célja az Ügyfél önkéntes teljesítésének elősegítése a teljesítési megállapodás megkötésére nyitva álló lehetőségek bemutatásával.

Személyes ügyfélfogadás

A Társaság a 1145 Budapest, Róna utca 189. cím alatt található ügyfélszolgálatán egyeztetési lehetőséget biztosít azon Ügyfelek részére, akik személyes egyeztetést kezdeményeznek. A Társaság személyes ügyfélszolgálatra munkanapon kedden és csütörtökön 10:00-16:00 óra között biztosít lehetőséget.

5. TELJESÍTÉSI MEGÁLLAPODÁS (6.sz. melléklet)

Amennyiben az együttműködő adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint a teljesítési megállapodásra vonatkozó kérelem elbírálásához szükséges nyilatkozatokat és okiratokat hiánytalanul, pontosan, és a Társaság által megadott határidőben megadja, úgy a Társaság a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül tájékoztatja az Adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás Adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára.

A Társaság a teljesítési megállapodásokról az Adós kérelmére, az Adós jövedelmi és vagyoni viszonyainak megismerését követően, az erről szóló adatlapban foglalt információk értékelése alapján dönt.

A Társaság megvizsgálja, hogy az Adós milyen jövedelmi viszonyokkal rendelkezik, milyen egyéb fizetési kötelezettségek terhelik, és ennek alapján értékeli, hogy a vállalt fizetési ütemezés az Adós részéről tartható-e. Amennyiben az Adós jövedelmi viszonyai, eladósodottsága alapján fennálló egyéb fizetési kötelezettségei nem teszik lehetővé további fizetési kötelezettségek vállalását, vagy a Társaság az egyösszegben történő későbbi fizetést nem látja kellően alátámasztottnak, úgy nem köteles az Adós által ajánlott teljesítési megállapodást elfogadni.

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során legalább az alábbiakról tájékoztatja az Adóst:

- a) a tartozás megállapodás szerinti összegéről,
- b) a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészletek összegét, az egyes törlesztőrészletek fizetési gyakoriságát,
- c) a megállapodás létrejötte kapcsán a kamatról, az Adósra háruló díjakról és költségekről, valamint a megállapodással a felek jogviszonyának részévé váló általános szerződési feltételek elérhetőségéről,

d) a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint

e) amennyiben az Adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötése céljából az Adós együttműködése esetén, annak egyetértésével végzi el az Adós pénzügyi helyzetének felmérését. Ennek célja, hogy az Adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljáráson kívüli megtérülése. Az Adós pénzügyi helyzetének figyelembevétele kizárólag az Adós érdekeinek az előmozdítása céljából, az Adós hozzájárulása mellett valósulhat meg. A Társaság – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az Adós által önként megadott adatokat elemzi. A Társaság a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az Adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

A Társaság teljesítési megállapodást kizárólag írásban köt.

6. KAMATOK, DÍJAK, KÖLTSÉGEK FELSZÁMÍTÁSA

A Társaság működése során kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az Adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez.

A Társaság nem terheli az Adósra a követeléskezelési tevékenység folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségeit (pl. ügyfeldolgozás, nyilvántartásba vétel, nyomtatás, irattározás).

A jelen szabályzat szerinti értesítő levelekkel összefüggésben a Társaság költséget, díjat nem terhel az Adósra.

A Társaság az Adóssal szemben késedelmi kamatot a követelések után legfeljebb a követelés alapjául szolgáló szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mérték szerint számít fel.

7. PANASZKEZELÉS

A Társaság a követeléskezelés során folyamatosan lehetőséget biztosít az Ügyfél számára, hogy álláspontját, panaszát, kifogását szóban, (telefonon, személyesen) vagy írásban (postai úton, e-mailben) benyújtsa.

A panaszok benyújtására, kivizsgálásra és megválaszolására a Társaság Panaszkezelési szabályzatában foglaltak az irányadóak. A Társaság Panaszkezelési szabályzata folyamatosan elérhető a Társaság honlapján, az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségben, továbbá az Ügyfél kérése esetén a Társaság alkalmazottai tájékoztatást adnak a panaszkezelésről.

8. KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

8.1. Követelések megvásárlása, engedményezés

A Társaság fő tevékenysége lejárt követelések engedményezés útján történő megvásárlása. A Társaság az engedményezés során a mindenkor hatályos és vonatkozó jogszabályi rendelkezések, - különös tekintettel a Ptk. 6:193. – 6:201.§-a - alapján jár el.

8.2. Követelések értékesítése

A Társaság a megvásárolt követeléseket az alábbiak szerint engedményezheti:

A.) Engedményezés pénzügyi intézmény részére, mely az MNB követelésvásárlási tevékenység folytatására feljogosító engedélyével rendelkezik

A Társaság az engedményezési szerződés megkötését megelőzően meggyőződik arról, hogy az engedményes rendelkezik az MNB követelésvásárlási tevékenységre jogosító engedélyével. Az engedményezési szerződésben a követelés engedményese kötelezettséget vállal arra, hogy a követelés átszállását követően a követelés kezelése során az Ajánlásban foglaltak szerint jár el.

B.) Engedményezés olyan jogi vagy természetes személy részére, aki nem rendelkezik az MNB követelésvásárlási

tevékenységére feljogosító engedélyével.

A követelésvásárlás üzletszerűnek minősül, így az MNB engedélye szükséges hozzá, amennyiben egy jogi vagy természetes személy egy naptári évben egynél több egyedi követelést vásárol meg, vagy egyetlen követelés csomagot vásárol meg, vagy több éven keresztül, naptári évenként egy követelést vagy követelés csomagot vásárol meg.

Ebben az esetben az engedményezési szerződését megelőzően a Társaság ellenőrzi az üzletszerűség fennállását, valamint nyilatkoztatja az engedményest arról, hogy követeléseket üzletszerűen nem vásárol. Az engedményes az az engedményezési szerződésben nyilatkozik arról, hogy az Ajánlásban foglalt elveket megismerte, azokat megértette, és a követelés érvényesítése során az abban foglaltak szerint jár el.

8.3. Követelés érvényesítése, behajtás

Teljesítési megállapodás

A Társaság az együttműködő Ügyfél részére, az önkéntes teljesítés és a jogi, végrehajtási eljárás elkerülése érdekében teljesítési megállapodás megkötésére vonatkozó lehetőséget ajánl az 5. pontban foglaltak szerint. A teljesítési megállapodások kidolgozásához szükséges az Ügyfél részéről az „adatbekérő nyomtatvány teljesítési megállapodásra vonatkozó kérelem elbírálásához” elnevezésű űrlap pontos kitöltése és a Társasághoz való megküldése, a szükséges mellékletekkel együtt.

Jogi behajtás

Az Ügyfél önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a Társaság a Behajtási folyamatunk elnevezésű, a Társaság honlapján megtalálható dokumentumban foglalt jogérvényesítési eljárások elindítása útján érvényesíti követelését. Fizetési meghagyás iránti kérelmet terjeszt elő az FMH tv. előírásainak megfelelően, illetőleg egyéb módon intézkedik a követelés behajtása iránt. A jogi behajtással kapcsolatos feladatok végrehajtása során, különösen a peres- és végrehajtási eljárásban a Társaság képviselőt a Társaság által megbízott ügyvédi iroda látja el.

Jelzáloghitelekre vonatkozó szabályok

Ingatlanon alapított jelzáloggal biztosított követelés esetén a Társaság figyelmet fordít az Ügyfél életkörülményeire, és az ingatlan értékesítését megelőzően az Ügyféllel együttműködésben megvizsgál minden lehetséges megoldást a tartozás térülésére céljából az ingatlan értékesítésének elkerülése érdekében. Folyamatban lévő végrehajtási eljárás esetén a Társaság nem köteles teljesítési megállapodást kötni, illetve jogosult az Ügyfél ezirányú kérelmét elutasítani.

Elhunyt adósokkal szemben fennálló követelések

A Társaság az elhunyt adósokkal szemben fennálló követelését a Ptk-ban és más, az örökléssel kapcsolatos eljárási kérdéseket szabályozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően érvényesíti. A Társaság ennek megfelelően követelését a hagyatéki eljárás keretein belül, továbbá rendes bírósági eljárás során érvényesíti az örökösökkel szemben. A Társaság tekintettel arra, hogy az Ügyfél elhalálása jelentős terhet jelenthet az örökösök számára, így a kapcsolatfelvétel során különös gondossággal és tapintattal jár el, továbbá áthidaló megoldással próbálja elősegíteni az örökösök önkéntes teljesítését.

9. KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság a követelésekre és a követeléskezelés során megtett intézkedésekre vonatkozó nyilvántartást vezet, mely visszakereshető módon elsődlegesen az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Ügyfél neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- Ügyfél lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei,
- Engedményező neve, címe, ügyfél azonosító,
- engedményezett összeg, engedményezés napja
- pénzügyi adatok, befizetések, terhelések, jóváírások,
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések, levélküldések, telefonos egyeztetések időpontjai és ezekhez kapcsolódó feljegyzések
- jogi behajtásra vonatkozó információk, ügyiratszámok,

- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések, kimutatások,
- Ügyfél által küldött levelek, azokra adott válaszok, a levél küldésének időpontjai,
- teljesítési megállapodásokra vonatkozó információk, adatok, részletfizetési megállapodás.

10. KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER (KHR)

A Társaság a KHR tv-ben foglaltak szerint referenciaadat szolgáltató. A Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglaltak alapján és határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat. Az átvételt, átruházást követően a Társaság felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért. A Társaság, mint referenciaadat szolgáltató igényelhet a KHR rendszerén keresztül hiteljelentést.

11. KÉPZÉS

A Társaság az Adóssal kapcsolatba kerülő munkatársait legalább évente egy alkalommal megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja. A képzés minimálisan kiterjed a követeléskezelés jogszabályi környezetére, a követeléskezelés során alkalmazható jogi eszközökre, alkalmazásuk feltételeire, továbbá a követeléskezelésre vonatkozó alapelvekre, és az alapelveknek nem megfelelő magatartásokra. A képzés tartalmazza továbbá a Társaság követeléskezelési folyamataira, a kapcsolódó döntési kompetenciákra, kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályokat, az Adóssal történő kommunikációra vonatkozó elvárásokat, továbbá az Adós tájékoztatására vonatkozó szabályokat és a teljesítési megállapodással kapcsolatos szabályokat. A Társaság a képzésekről képzési naplót vezet.

12. A KÖVETÉLSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE

A Társaság belső ellenőrzése a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és beszámol a Társaság Felügyelő Bizottsága felé.

A Társaság Igazgatósága évente legalább egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, és gondoskodik arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a Szabályzatban foglalt rendelkezések megfeleljenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezéseknek.

Hatályos: 2021. szeptember 13.

Nógrády János
Operatív igazgató

Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

.....részére

..... (cím)

Tárgy: Értesítés követelés engedményezéséről, teljesítési utasítás**Tisztelt Címzett!**

A (székhely:., , adószám:., KSH szám:., képviseli:.) és a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1145 Budapest, Róna utca 189. 2/1, Cg.01-10-048843, adószám: 11781075-1-42, KSH szám: 11781075-6491-114-01, képviseli: Varga Zsigmond igazgatósági elnök) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:197. § alapján értesíti, hogy az Önnel szemben fennálló összesen,- Ft összegű lejárt követelését (továbbiakban: Követelés) a Zrt. a napján kelt Engedményezési megállapodással a DELTA-Credit Zrt.-re, mint engedményesre engedményezte.

Mindezekre tekintettel kérjük Önt, hogy a jelen nyilatkozat kézhezvételét követően a fent megjelölt követeléshez kapcsolódó kötelezettségeit a Polgári Törvénykönyv 6:198.§ (1)-(2) bekezdése alapján az engedményes részére teljesítsék (Teljesítési utasítás).

Tájékoztatjuk, hogy az értesítést követően a DELTA-Credit Zrt. engedménnyessel szemben hatálytalan az Ön és a engedményező szerződésének módosítása. Ön az engedménnyessel szemben azokat a kifogásokat érvényesítheti és azokat az ellenköveteléseket számíthatja be, amelyek az engedményezővel szemben az értesítésekor már fennállt jogalapon keletkeztek.

Fentiek alapján az összesen,- Ft összegű Követelést kizárólag a DELTA-Credit Zrt. OTP Banknál vezetett 11715007-21144208 számú bankszámlájára szíveskedjen teljesíteni. Az engedményes kifejezett írásbeli hozzájárulása hiányában semmilyen más számlára nem teljesíthet. Kérjük, hogy a fent megjelölt Követeléshez kapcsolódó kötelezettségeit pénzforgalmi megbízásként teljesítsék. A pénzforgalmi megbízások közlemény rovatában kérjük, hogy szíveskedjen feltüntetni az adott követelésnek a jelen értesítésben meghatározott adatait.

A Követelés részletezése

Tartozás jogcíme (szerződésszám):

Szerződés felmondás dátuma (késedelembe esés időpontja):

Tőke:

Ügyleti kamat:

Késedelmi kamat mértéke:%

Késedelmi kamat összege:

Kezelési költség:

Egyéb díjak:

A fenti összeg az engedményezéskor fennálló tartozás, ezért a késedelmi kamatterhek miatt az összeg naponta növekszik. Tájékoztatjuk, hogy kérésére a DELTA-Credit Zrt. a megkereséstől számított 5 munkanapon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

A Követelés biztosítéka

helyrajzi szám:

természetbeni cím:

Tájékoztatjuk, hogy a tartozás rendezésével kapcsolatban a DELTA-Credit Zrt.-vel az alábbi elérhetőségek valamelyikén van lehetősége felvenni a kapcsolatot hétköznapokon ügyfélfogadási időben (9:00-16:00 óráig, szerdán 8:00-20:00 óráig):

Géza Szilvia követeléskezelési munkatárs

telefonszám: +36 1 444 9156

e-mail cím: szilvia.geza@delta-credit.hu

A tartozás rendezése érdekében fennáll teljesítési megállapodás megkötésének a lehetősége, valamint méltányossági kérelem előterjesztésének a lehetősége, amelyek benyújtásának módjáról a fent megadott elérhetőségek valamelyikén kérhet tájékoztatást. A behajtási folyamatról, a követeléskezelés menetéről, az alkalmazott költségekről és díjakról bővebben a www.delta-credit.hu weboldalon tájékozódhat. Amennyiben eredménytelen méltányossági kérelemmel él, úgy méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 9.

telefonszám: 06-1-489-9700; 06-80-203-776

internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Kérjük a fentiek szíves tudomásulvételét.

Kelt: Budapest, ...

.....
Engedményező.....
Engedményes

Rendszeres tájékoztató levél

.....részére
..... (helység, irányítószám)
.....(utca, házszám)

Tárgy: Rendszeres tájékoztató levél

Tisztelt Címzett!

A DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1145 Budapest, Róna utca 189. 2/1, Cg.01-10-048843, adószám: 11781075-1-42, KSH szám: 11781075-6491-114-01, képviseli: Varga Zsigmond igazgatósági elnök) értesíti, hogy Önnel szemben napján az alábbi követeléseket tartja nyilván.

A Követelés részletezése

Tartozás jogcíme (szerződésszám):

Szerződés felmondás dátuma (késelelembe esés időpontja):

Tőke:

Ügyleti kamat:

Késedelmi kamat mértéke:%

Késedelmi kamat összege:.....

Kezelési költség:

Egyéb díjak:

Teljesítési megállapodás esetén a megállapodás futamideje:

A teljesítési megállapodás alapján havonta fizetendő törlesztőrészlet összege:

A fenti összeg a fenti időpontban fennálló tartozás, a késedelmi kamatterhek miatt az összeg naponta növekszik. Tájékoztatjuk, hogy kérésére a DELTA-Credit Zrt. a megkereséstől számított 5 munkanapon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

A Követelés biztosítéka

helyrajzi szám:

természetbeni cím:

kezes:

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy nemfizetés esetén a követelés biztosítékát képező zálogtárgy értékesítésre kerülhet. Amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, úgy Önnek további fizetési kötelezettsége marad fenn.

Felhívjuk figyelmét továbbá, hogy nemfizetés esetén Társaságunk a kezes(ek)kel szembeni végrehajtási eljárást indíthat követelése érvényesítése iránt.

Tájékoztatjuk, hogy a tartozás rendezésével, egyeztetésével kapcsolatban a DELTA-Credit Zrt.-vel az alábbi elérhetőségek valamelyikén van lehetősége felvenni a kapcsolatot hétköznapokon ügyélfogadási időben (9:00-16:00 óráig, szerdán 8:00-20:00 óráig):

Géza Szilvia követeléskezelő munkatárs

telefonszám: +36 1 444 9156

e-mail cím: szilvia.geza@delta-credit.hu

A tartozás rendezése érdekében fennáll teljesítési megállapodás megkötésének a lehetősége, valamint méltányossági kérelem előterjesztésének a lehetősége, amelyek benyújtásának módjáról a fent megadott elérhetőségek valamelyikén kérhet tájékoztatást. A behajtási folyamatról, a követeléskezelés menetéről, az alkalmazott költségekről és díjakról bővebben a www.delta-credit.hu weboldalon tájékozódhat.

Amennyiben eredménytelen méltányossági kérelemmel él, úgy méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 9.

telefonszám: 06-1-489-9700; 06-80-203-776

internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az utolsó kapcsolatfelvétel óta eltelt időszakban az alábbi befizetések kerültek teljesítésre és elszámolásra:

Tőke:

Kamat:

Késedelmi kamat:

Kezelési költség:

Egyéb költség, díj:

Kérjük, hogy amennyiben elérhetőségében változás következett be, úgy annak Társaságunkhoz történő bejelentéséről szíveskedjék haladéktalanul gondoskodni.

Tájékoztatjuk, hogy évente egy alkalommal Ön díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az Ön által teljesített valamennyi befizetésről, azok időpontjáról és összegéről, azok elszámolásának jogcíméről, melyet Társaságunk az Ön ezirányú kérelmének kézhezvételétől számított 30 napon bocsát az Ön rendelkezésére.

Kérjük a fentiek szíves tudomásulvételét.

Kelt: Budapest, ...

Tisztelettel:

.....
DELTA-Credit Zrt.

Tartozás rendezését követő tájékoztatás

.....részére
..... (helység, irányítószám)
.....(utca, házszám)

Tárgy: Tartozás rendezését követő tájékoztatás

Tisztelt Címzett!

A DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1145 Budapest, Róna utca 189. 2/1, Cg.01-10-048843, adószám: 11781075-1-42, KSH szám: 11781075-6491-114-01, képviseli: Varga Zsigmond igazgatósági elnök) értesíti, hogy Önnel szemben az alábbi jogcímen fennálló követelése maradéktalanul rendezésre került.

A Követelés részletezése

Tartozás jogcíme (szerződésszám):

Szerződés felmondás dátuma (késelelembe esés időpontja):

A legutóbbi rendszeres tájékoztató levél (dátum:) záró egyenlege:

Tőke:

Kamat:

Késedelmi kamat összege:.....

Kezelési költség:

Egyéb díjak:

A Követelés biztosítása

helyrajzi szám:

természetbeni cím:

kezes:

A legutóbbi rendszeres tájékoztató levél (dátum:) óta eltelt időszakban teljesített befizetések összege: Ft, mely a következők szerint került elszámolásra:

Tőke:

Kamat:

Költség:



**DELTA-Credit Zrt. - 1145 Budapest, Róna utca 189.
2/1**

Díj:

Tájékoztatjuk, hogy a Társaságunk részéről a fenti jogviszonyból származóan további követelés Önnel szemben nem áll fenn.

Kérjük a fentiek szíves tudomásulvételét.

Kelt: Budapest, ...

Tisztelettel:

.....

DELTA-Credit Zrt.

Zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

A DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1145 Budapest, Róna utca 189. 2/1, Cg.01-10-048843, adószám: 11781075-1-42, KSH szám: 11781075-6491-114-01, képviseli: Varga Zsigmond igazgatósági elnök) értesíti, hogy az Önnel szemben fennálló követelése biztosítékát képező hrsz-ú, szám alatti ingatlan értékesítésre került. Az értékesítésből származóan Társaságunk az alábbi teljesítéseket számolta el:

Tőke:

Kamat:

Késedelmi kamat:

Kezelési költség:

Egyéb díjak:

A fenti elszámolást követően Társaságunk a mai napon Önnel szemben az alábbi követeléseket tartja nyilván.

Tartozás jogcíme (szerződésszám):

Szerződés felmondás dátuma (késedelembe esés időpontja):

Tőke:

Kamat:

Késedelmi kamat:.....

Kezelési költség:

Egyéb díjak:

A fenti összeg a mai napon fennálló tartozás, a késedelmi kamatterhek miatt az összeg naponta növekszik. Tájékoztatjuk, hogy kérésére a DELTA-Credit Zrt. a megkereséstől számított 5 munkanapon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

Kérjük a fentiek szíves tudomásulvételét.

Kelt: Budapest, ...

Tisztelettel:

DELTA-Credit Zrt.

Végrehajtási eljárás megindítása előtti tájékoztatás

Adós:
Azonosító:
Ügyintéző: Géza Szilvia
Elérhetőség: +36 1 444 9156
Tárgy: Tájékoztatás, Fizetési felszólítás

Címzett:
Cím:

Tisztelt Címzett!

A DELTA-Credit Hitel és Lízing Zrt. (székhely: 1145 Budapest, Róna utca 189. 2/1, cégjegyzékszám: 01-10-048843, adószám: 11781075-1-42 képviseli: Varga Zsigmond igazgatósági elnök), mint jogosult képviselői az alábbiakról tájékoztatjuk.

Ahogy az Ön előtt is ismert, a, mint engedményező, a számú Szerződésből eredően fennálló, lentebb részletezett teljes követelését (a továbbiakban: "Tartozás") a napján létrejött engedményezési szerződéssel engedményezte Társaságunkra, mint engedményesre. Ezen tényre figyelemmel a Tartozást már csak Társaságunk felé rendezheti.

Tájékoztatjuk, hogy a hivatkozott Szerződés alapján napján Önnek - kölcsön jogcímén - az alábbi lejárt tartozása áll fenn Társaságunkkal szemben:

..... szerződésből eredően:
Lejárt tőketartozás:,- Ft
Lejárt ügyleti kamattartozás:,- Ft
Lejárt késedelmi kamattartozás:,- Ft
Lejárt költségtartozás:,- Ft
Lejárt tartozás összesen:,- Ft

Tájékoztatjuk, hogy a fenti összeg a jelen tájékoztató levél napján aktuális adatokat mutatja, azonban az összeg a megfizetés napjáig naponta növekszik a késedelmi kamatterhek miatt.

Fentiekre tekintettel felszólítjuk, hogy a fentiekben megjelölt Tartozást jelen levelünk kézhezvételét követő 15 naptári napon belül szíveskedjen megfizetni Társaságunk OTP Bank Nyrt.-nél vezetett 11715007-21144208 számú bankszámlájára történő befizetés, vagy átutalás útján. A megjegyzés rovatban szíveskedjék feltüntetni a kölcsönszerződés számát. Társaságunk bízik abban, hogy a tartozás kiegyenlítése iránt intézkedik.

Társaságunk az együttműködő adósok részére teljesítési megállapodás megkötésére vonatkozó kérelem benyújtásának lehetőségét biztosítja, melynek célja olyan megállapodás megkötése, mely lehetővé teszi az együttműködő adósok részére, hogy fizetőképességük helyreálljon, ugyanakkor Társaságunk részére is elfogadható megtérülést biztosít. A teljesítési megállapodás megkötésére vonatkozó kérelem benyújtásának lehetőségéről a napján kelt tájékoztatásunkban értesítettük Önt.

Amennyiben a Tisztelt Cím a tartozás egyösszegű megfizetését nem tudja vállalni, úgy kérjük szíveskedjen felvenni Társaságunkkal a kapcsolatot - a megkeresésünkben található elérhetőségek egyikén -, hogy a tartozás rendezése érdekében olyan közös megoldási lehetőséget dolgozzunk ki, amely az Ön számára teljesíthető, ugyanakkor Társaságunk számára elfogadható megtérülést biztosít.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy nemfizetés esetén a követelés biztosítékát képező zálogtárgy értékesítésre kerülhet. Amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, úgy Önnek további



**DELTA-Credit Zrt. - 1145 Budapest, Róna utca 189.
2/1**

fizetési kötelezettsége marad fenn.

Felhívjuk figyelmét továbbá, hogy nemfizetés esetén Társaságunk Önnel, valamint a kezes(ek)kel szembeni végrehajtási eljárást indíthat követelése érvényesítése iránt.

Tájékoztatjuk, hogy a tartozás rendezésével, egyeztetésével kapcsolatban a DELTA-Credit Zrt.-vel az alábbi elérhetőségek valamelyikén van lehetősége felvenni a kapcsolatot hétköznapokon ügyfélfogadási időben (9:00-16:00 óráig, szerdán 8:00-20:00 óráig):

Géza Szilvia követeléskezelő munkatárs

telefonszám: +36 1 444 9156

e-mail cím: szilvia.geza@delta-credit.hu

Kelt: Budapest,

Tisztelettel:

.....
Delta-Credit Zrt.

**ADATBEKÉRŐ NYOMTATVÁNY TELJESÍTÉSI MEGÁLLAPODÁSRA VONATKOZÓ KÉRELEM
ELBÍRÁLÁSÁHOZ**

**Adósra és valamennyi adóstársra, valamint a követelésrendezési eljárásban résztvevő valamennyi félre
kitöltendő**

1.) Személyi adatok

Adós neve:

Állandó lakcím:

Levelezési cím:

Tartózkodási hely:

Vezetékes telefonszám:

Mobil telefonszám:

Alulírott kijelentem, hogy a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. követelésrendezési eljárásban részt kívánok venni, melynek keretében a kérelemben foglalt adatokat bocsátom a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. rendelkezésére.

Tudomásul veszem, hogy jelen kérelem befogadása nem jelent a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. részéről szerződéskötésre irányuló kötelezettségvállalást.

KÉRELEM ELBÍRÁLÁSÁHOZ SZÜKSÉGES ADATOK (Adós/Követelésrendezési eljárásban részvevő fél által kitöltendő)**1.) SZEMÉLYES HÁTTÉR**

Adós életkora:	
Családi állapota:	Házas / Élettárs / Egyedülálló
Adóssal egy háztartásban élők száma: - ebből eltartott: - ebből kiskorú	
Adós legmagasabb iskolai végzettsége:	
Adós foglalkozása:	
Adós jelenlegi munkahelyének neve és címe:	
Adós előző munkahelyének neve és címe:	
Munkakör:	
Munkaviszony jellege:	Határozott/Határozatlan idejű
Adós jelenlegi és előző munkaviszonyának időtartama (munkaviszony kezdő időpontja – munkaviszony záró időpontja) :	
Munkába állás várható időpontja, amennyiben jelenleg nem rendelkezik munkaviszonnyal:	



2.) JÖVEDELMI HELYZET

Adós munkaviszonyból származó havi nettó jövedelme:	
Nyugdíj, vagy egyéb, állam által folyósított ellátás havi nettó összege:	
Bírósági döntés alapján járó tartásdíj havi nettó összege:	
Adós egyéb havi nettó jövedelme (megnevezés és összeg):	
Adós nem havi rendszerességgel jelentkező jövedelme:	
Adós bankja, bankszámlájának száma:	
Háztartási kiadások havi összege (megnevezés és összeg):	
Rezsi és egyéb havi rendszerességgel felmerülő kiadások (megnevezés és összeg):	
Hitel vagy lízing törlesztés havi összege:	
Tervezhetően felmerülő egyszeri, vagy nem havi rendszerességgel jelentkező kiadások (megnevezés és összeg):	
Törlesztésre fordítható havi összeg:	



3.) **VAGYONI HELYZET**

1. **Fedezeti ingatlan:**

Ingatlan címe:

Ingatlan állapota:

Ingatlan elhelyezkedése:

Ingatlanba bejelentett személyek neve, jogcíme és életkora:

Ingatlan forgalmi értéke:

Ingatlan fenntartási költségei:

Ingatlant terhelő terhek és azok jogosultjai:

2. **Adós lakhatásául szolgáló ingatlan:** Amennyiben ugyanaz, mint a fedezeti ingatlan, úgy nem kitöltendő.

Ingatlan címe:

Ingatlan állapota:

Ingatlan elhelyezkedése:

Ingatlanba bejelentett személyek neve, jogcíme és életkora:

Ingatlan forgalmi értéke:

Ingatlan fenntartási költségei:

Ingatlant terhelő terhek és azok jogosultjai:

3. **Egyéb ingatlanok:**

Adós tulajdonában álló egyéb vagyontárgyak (megnevezés, becsült forgalmi érték):



4.) ELADÓSODOTTSÁG, TÖRLESZTÉSI KÖTELEZETTSÉGEK

HITELEZŐ	TARTOZÁS ÖSSZEGE	BIZTOSÍTÉK	HAVI TÖRLESZTŐ RÉSZLET

**5.) TÖRLESZTÉSI KÖTELEZETTSÉGEK ADÓSTÁRSKÉNT (KÖLCSÖN, SZÁMLAKERET TÚLLÉPÉS, LÍZING,
TARTÓS BÉRLET, KEZESSÉGVÁLLALÁS)**

HITELEZŐ NEVE	FELVETT HITEL/KÖLCSÖN	HAVI TÖRLESZTŐ RÉSZLET

NYILATKOZATOK

1.)

BÜNTETŐJOGI FELELŐSÉGEM TUDATÁBAN KIJELENTEM, HOGY ELLENEM, VALAMINT A BIZTOSÍTÉKUL SZOLGÁLÓ VAGYONTÁRGYAK VONATKOZÁSÁBAN AZ ALÁBBI FIZETÉSKÉPTOLENSÉGI ÉS PERES ELJÁRÁSOK VANNAK FOLYAMATBAN:

-
-
-
-

BÜNTETŐJOGI FELELŐSÉGEM TUDATÁBAN KIJELENTEM, HOGY JELENLEG AZ ALÁBBI TARTOZÁSOKKAL RENDELKEZEM:

- NAV:
- ÖNKORMÁNYZAT:
- PÉNZINTÉZET:
- EGYÉB:

2.

BÜNTETŐJOGI FELELŐSÉGEM TUDATÁBAN KIJELENTEM, HOGY ELLENEM NINCS OLYAN ELJÁRÁS FOLYAMATBAN, AMELYBEN, VAGY AMELY EREDMÉNYEKÉNT BÜNTETŐJOGI INTÉZKEDÉSNEK LEHET HELYE.

3.

BÜNTETŐJOGI FELELŐSÉGEM TUDATÁBAN KIJELENTEM, HOGY AZ ÁLTALAM BENYÚJTOTT, TELJESÍTÉSI MEGÁLLAPODÁS KIDOLGOZÁSÁRA VONATKOZÓ KÉRELEM BENYÚJTÁSÁVAL, VALAMINT A KÉRELEM ELBÍRÁLÁSÁVAL KAPCSOLATBAN A HPT. 144.§. SZERINTI ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG NEM ÁLL FENN.

KELT:

ADÓS ALÁÍRÁSA

Benyújtandó dokumentumok:

- Munkáltatói igazolás a munkaviszony fennállásának kezdetéről, valamint a havi nettó bérjövdelemről
- Nyugdíj, vagy egyéb, állam által folyósított ellátás havi nettó összegéről szóló, az ellátást folyósító szerv által kiállított igazolás
- Bírósági döntés alapján megállapított tartásdíj esetén a rendszeres havi nettó jövedelem bírósági megállapítása
- Előző évi személyi jövedelemadó bevallás
-

Jelen nyomtatvány kitöltésével kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi

Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Társaság) – munkatársai útján – a velem szemben fennálló követelése kezelése és érvényesítése során, ügyintézés céljából az általam megadott fenti elérhetőségeken kapcsolatot létesítsen velem hétköznaponként reggel 8:00 és este 20:00 óra között.

Tudomásul veszem, hogy a követeléskezelési tevékenység csak a felek kölcsönösen együttműködő magatartásának megvalósulásával lehet eredményes, ekkor érhető el, hogy mindkét fél számára a legkisebb költséggel kerülhessen rendezésre a tartozás.

Kelt:

Aláírás:

Kijelentem, hogy a Társasággal szemben a mai napon fennálló tartozásomat jelen nyilatkozat aláírásával kifejezetten elismerem és kérem, hogy e tartozás teljesítési megállapodás keretében történő rendezésének feltételeiről történő egyeztetés céljából az általam megadott elérhetőségeimen velem a kapcsolatot felvenni szíveskedjenek. Tudomásul veszem, hogy tartozásom teljes kiegyenlítése napjáig az irányadó törvényes/szerződéses késedelmi kamatot is kötelességem megfizetni.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben a Társasággal szemben együttműködő magatartást nem tanúsítok, a szükséges adatok közlését megtagadom, továbbá befizetést a Társaság felé nem teljesítek, úgy magatartásom a Társaság követelésének jogi eljárás/végrehajtási eljárás útján történő érvényesítését és/vagy megkezdett végrehajtási eljárás folytatását vonhatja maga után.

Jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem, hogy a nyomtatvány végén található „Tájékoztatót” elolvastam és elismerem, hogy a Társaság az ott írtak alapján számomra lehetővé tette, hogy a Társaság Adatkezelési Tájékoztatóját megismerjem. Kijelentem, hogy a fenti adatok Társaság általi kezeléséhez önként hozzájárulok, a hozzájárulásom megfelelő tájékoztatáson alapul.

Kelt:

Adós aláírása:

Előttük, mint tanúk előtt:

1.) tanú

2.) tanú

Név:

Név:

Cím:

Cím:

Aláírás:

Aláírás:

TÁJÉKOZTATÓ

Általános információk

Tájékoztatjuk, hogy a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (1145 Budapest, Róna utca 189. 2/1, bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán, Cg.: 01-10-048843. számon, levelezési cím: 1145 Budapest, Róna utca 189. 2/1, Honlap: www.delta-credit.hu, e-mail: info@delta-credit.hu, személyes ügyfélfogadási idő: kedd-csütörtök 10.00-16.00, telefonszám: +36 1 444 9156, a továbbiakban: Társaságunk) üzleti tevékenységét felügyelő hatóság a Magyar Nemzeti Bank.

A nyilvántartást itt tekintheti meg: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles>

Felhívjuk figyelmét, hogy tartozása annak teljes kiegyenlítéséig a késedelmi kamatokkal folyamatosan növekszik. A késedelmi kamat aktuális mértékéről kollégáink adnak tájékoztatást a közölt elérhetőségeinken.

Amennyiben Ön a fennálló tartozásáról és a követeléskezelés állásáról, várható lépéseiről szeretne tájékoztatást kapni, úgy 15 napon belül tájékoztatást adunk Önnek.

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk működéséről, tartozása rendezését szolgáló lezárási lehetőségekről, a tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályokról, a követeléskezelés menetéről, a követeléskezelés során alkalmazható intézkedésekről, az alkalmazható jogi eljárásokról és azok következményeiről Társaságunk honlapján és az ügyfélszolgálati helyiségében megtalálható tájékoztató anyagokból kaphat bővebb felvilágosítást (Követeléskezelési Szabályzat, Behajtási folyamat, Tájékoztatók az adósok számára).

Panasz előterjesztésével kapcsolatos információk

Tájékoztatjuk, hogy panasszal élhet Társaságunk Önnel szembeni követelése érvényesítése során tanúsított magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával összefüggésben. Panaszát Társaságunk ügyfélszolgálatán személyesen vagy meghatalmazottja útján szóban, illetőleg írásban is előterjesztheti. Amennyiben szóbeli panaszát telefonon kívánja előterjeszteni, úgy kérjük, hívja a +36 1 444 9156-os telefonszámot. Írásbeli panaszát elektronikus úton az info@delta-credit.hu e-mail címre történő megküldéssel áll módjában elküldeni. Írásbeli panaszát a Társaságunk honlapjáról letölthető panaszbejelentési nyomtatvány kitöltésével is előterjesztheti. A panaszkezelés további részleteiről a Társaságunk honlapján és ügyfélszolgálati helyiségében megtalálható Panaszkezelési Szabályzatban és a Tájékoztatás panaszkezelésről c. tájékoztatóban olvashat.

Adatvédelemmel kapcsolatos információk

Az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, a kezelt adatok és a bevont közreműködők, adatfeldolgozók köréről, az adattovábbításról, a rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről és az adatkezelés további részleteiről az Adatkezelési Tájékoztatóban olvashat, amelyet megtekinthet honlapunkon, valamint ügyfélszolgálati helyiségünkben. Ön Társaságunktól az adatainak kezeléséről tájékoztatást kérhet, kérelmezheti személyes adatainak helyesbítését, zárolását, törlését, valamint tiltakozhat azok kezelése ellen. Adatainak a kezelésével kapcsolatos jogsérelem esetén jogorvoslattal élhet a lakóhelye szerint illetékes Törvényszéknél, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.; www.naih.hu).

KHR nyilvántartással kapcsolatos információk

Ha Ön pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll, Társaságunk a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény („KHR tv.”) 11. § (1) bekezdése alapján az Ön törvényben meghatározott adatait – amennyiben a jogelőd pénzügyi intézmény által még nem történt meg- továbbítani fogja a Központi Hitelinformációs Rendszer („KHR”) részére. További részleteket talál a Társaságunk honlapján és ügyfélszolgálati helyiségében közzétett tájékoztatókban.