

## **Az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályok**

### **I. A kapcsolattartás formája és gyakorisága**

1. Mind a társaság, mind az adós köteles a másik félhez szóló hivatalos értesítéseket, egy-, vagy kétoldalú jognyilatkozatokat írásba foglalni.
2. Írásbeli formának minimálisan az olyan papír alapú okirat minősül, amelyen szerződés vagy egyoldalú jognyilatkozat esetén az aláírásra jogosultak eredeti, vagy a társaság által küldött értesítések esetén a társaság képviselőre jogosult személyek elektronikusan rögzített (szkennelt) aláírása szerepel.
3. A társaság egyes konkrét szerződések illetve követelések tekintetében - amennyiben erre vonatkozóan az adóssal megállapodott - az e-mail útján továbbított értesítéseket, és egyéb nyilatkozatokat elfogadhatja. Elektronikus levelezés (e-mail) útján történő kapcsolattartás esetén a társaság főképp általános és tájékoztató jellegű információt ad, az adós pedig adatot szolgáltat.
4. Telefon útján történő kapcsolattartás esetén a társaság eljáró ügyintézője azonosítja magát, továbbá a társaságot amelynek a nevében és képviselőjében eljár, azonosítja az adóst, a követelést és röviden tájékoztatja az adóst arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a társaság nevében eljáró ügyintéző átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a megbízó társaság nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét.

Az adóst a társaságnak be kell azonosítania. A társaság azonosított ügyfélnek tekinti a személyes azonosító adatokat (név, lakcím, anyja neve, születési adatok), és a bejelentés tárgyához kapcsolódó, a társaság által nyilvántartott azonosítót (pl. ügykód, ügyszám) megadó ügyfelet.

Az azonosításra alkalmas adatok hiányában az adós részére csak általános tájékoztatás adható, hogy kérdését, bejelentését milyen formában, illetve hol teheti meg.

A társaság kizárólag hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezhet kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől csak abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését azonban megfelelően (hangfelvétellel vagy írásban) dokumentálni kell. Az adós méltányolható kérését a

társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

5. A társaság szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesíthet kapcsolatot az adóssal. Kapcsolat-létesítés alatt jelen bekezdés alkalmazásában a követeléskezelő által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt kell érteni, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében).

6. A társaság az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről.

7. A társaság nem felel azokért a hibákért, amelyek a telefon, telefax, e-mail igénybevételevel történő adatátvitel, információ átadás során néha szükségszerűen előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredményeként keletkeznek.

## **II. Az adóssal történő kapcsolatfelvételre vonatkozó szabályok**

1. A Magyar Záloghitel Zrt. a követelés megvásárlását követő 15 napon belül írásban értesíti az adóst a követelés engedményezéséről, illetve arról, hogy a követelés behajtására saját részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. A társaság felhívja az adóst a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a társaságnál. A társaság egyúttal felhívja az adós figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolna az azt alátámasztó dokumentumokat.

2. Amennyiben az adós az 1. pont alapján panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a követelésvásárló nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).