

# Fizetési késedelemmel érintett szerződések esetén alkalmazott ügyfél-tájékoztatási és kapcsolattvételi szabályokról szóló tájékoztató

Hatályos: 2026. február 5-től

A Fundamenta-Lakáskassa Zrt. (továbbiakban: Fundamenta) illetve a vele szerződéses megbízásban álló követeléskezelő partnerei a hitelszerződésen fennálló hátralékok megfizetése érdekében az alábbi szabályoknak megfelelően kommunikál(nak) ügyfeivel (a továbbiakban „ügyfél” illetve „adós” alatt a hitelüggyben az Adós, Adóstárs illetve a Zálogkötelezett szerepkörben szereplő személyeket is beleértve).

**Levélben:** a Fundamenta élő hitelszerződések esetén a hátralék keletkezését követő 60. naptól annak fennálltaig – amennyiben nincs lehetőség elektronikus üzenet küldésére, úgy a hátralék keletkezését követően - havonta egyszer, postai úton, ajánlott levélben értesíti ügyfeleit a hátralékkal kapcsolatosan. Felmondott hitelügyek esetén az értesítéseket leggyakrabban félévente küldi ki. A levelek tartalma és a címzetti kör tekintetében a Magyar Nemzeti Bank ajánlásai<sup>1</sup> alapján jár el, így különösen szem előtt tartva az ügyfél megfelelő tájékoztatását az esetleges teljesítési megállapodással kapcsolatos eljárásról és a megkötésének feltételeiről, továbbá a lehetséges egyéb követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, a tartozás potenciális növekedéséről, a tartozás rendezésének módjáról és helyéről, illetve a problémás kitétségek kezeléséről.

**E-mailben/Webbankáron keresztül:** a Fundamenta a hátralék keletkezését követően havonta legfeljebb egyszer WebBankáron értesíti ügyfeleit (adóst és adóstársa(ka)t) a hátralékkal kapcsolatosan, vagy amennyiben WebBankárral nem rendelkeznek, de korábban e-mailes elérhetőséget adtak meg, e-mailen keresztül kapnak tájékoztatást. Az üzenet tartalmából mindig pontosan kiderül, hogy az értesítést a Fundamenta küldte, illetve, hogy az értesítés az ügyfél mely szerződésére vonatkozik.

Az itt leírtak nem vonatkoznak a konkrét ügyfélkérdések megválaszolása érdekében lefolytatott e-mailes levelezésekre.

**SMS-ben:** a Fundamenta a hátralék keletkezését követően havonta maximum egyszer, SMS-ben értesíti a hátralékos szerződéseiben szereplő ügyfeleit (adóst és adóstársa(ka)t, akik korábban személyes mobil telefonszám elérhetőséget adtak meg). Az SMS tartalmából mindig pontosan kiderül, hogy az értesítést a Fundamenta küldte, illetve, hogy az értesítés az ügyfél mely szerződésére vonatkozik.

**Telefonon:** a Fundamenta munkatársai a hátralék megfizetése érdekében a hátralék felmerülését követően megkísérlik felvenni az ügyfelekkel a kapcsolatot. A telefonos kapcsolattartás során munkatársaink az alábbi irányelvek szerint járnak el:

- A telefonhívás letelején meggyőződnek arról, hogy a hitelszerződés mely szereplőjével jött létre a kapcsolat.
- Az adós vagy adóstárson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak információt a követeléskezelésről. Biztosítják, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolattvételi során ne kaphasson információt önmagában arról a tényről sem, hogy az ügyféllel kapcsolatban követeléskezelés van folyamatban.

<sup>1</sup> Magyar Nemzeti Bank 2/2019.(II.13.) számú, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységekről szóló ajánlása és a Magyar Nemzeti Bank 5/2022. (IV.22.) számú ajánlása a pénzügyi intézmények számára a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről, valamint a Magyar Nemzeti Bank 6/2024 (VI.21.) számú ajánlása a problémás kitétségek kezeléséről.

- Minden esetben (saját nevükkel) azonosítják magukat, és jelzik, hogy a Fundamenta nevében, a hitelszámlán keletkezett hátralékkal kapcsolatosan kezdeményezik a hívást.
- Hívásokat hétköznapokon reggel 08:00 és este 20:00 óra között kezdeményeznek. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt a megkeresett személy kifejezetten kéri. Az adós méltányolható kérését a követeléskezelők figyelembe veszik a kapcsolatfelvétel idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet. Amennyiben az ügyfél több elérhetőséget megad, megjelölheti azt, amelyiken elsődlegesen elérhető a fent megjelölt időszakban.
- A hívásokról minden esetben visszakereshető hangfelvétel készül, melynek tényéről munkatársaink az azonosítást követően tájékoztatják ügyfeleinket.
- Munkatársaink a kapcsolattartás során tényszerű, tárgyilagos tájékoztatást nyújtanak.
- A kommunikációban egyszerű, érthető nyelvezetet alkalmaznak.
- Munkatársaink az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesznek annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.
- Munkatársaink szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesítenek kapcsolatot az adóssal. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni a munkatársaink által kezdeményezett olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a munkatársunk azonosítani tudja magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében).

A különböző csatornákon történő megkereséseket a hátralék mértéke és a hátralékos napok száma is befolyásolja.

60 napot el nem érő hátralék esetén a mobil telefonszámmal és/vagy email címmel rendelkező adós/adóstárs(ak) SMS-ben és/vagy e-mailben/WebBankár felületen kapnak értesítést. Amennyiben nincs ilyen elérhetőségük, akkor pedig postai levél kerül kiküldésre. Ahol kiküldésre került SMS-ben és/vagy e-mailben/WebBankár felületen az értesítés, ott postai levél csak abban az esetben kerül kiküldésre, ha a hátralékos napok száma elérte a 60 napot, és a hátralék összege eléri az 1 havi törlesztőrészletet.

60 napon túli hátralék esetén – amennyiben hozzájárultak az elektronikus kommunikációhoz – email/WebBankár felületen értesítés kerül kiküldésre adós/adóstársaknak, valamint a Hitel hátralék emlékeztető levél kerül kiküldésre valamennyi, a szerződésben érdekelt személynek (adós, adóstársak, zálogkötelezettek).

Felmondás előtt - amennyiben megadásra került email cím – email/WebBankár felületen értesítés kerül kiküldésre adós/adóstársaknak. Az utolsó felszólító levél megküldésre kerül valamennyi, a szerződésben érdekelt személynek (adós, adóstársak, zálogkötelezettek).

**Személyes megkeresés:** a Fundamenta a hátralék megfizetésével kapcsolatos tájékoztatás érdekében indokolt esetben – elsősorban, de nem kizárólagosan azon ügyfeleivel kapcsolatban, akik a korábban megadott címeken illetve telefonszámokon nem elérhetőek, illetve akikkel a kapcsolatfelvétel rendszeresen sikertelen – megbízási szerződés keretében az ügyfél személyes felkeresésére megbízást adhat harmadik személyeknek. A személyes kapcsolattartás, illetve az esetleges telefonhívások során a megbízott követeléskezelők az alábbi irányelvek szerint járnak el:

- Személyes kapcsolatfelvétel esetén a megbízott követeléskezelők eljáró ügyintézője átadja az adósnak az írásos megbízását, amely tartalmazza a követeléskezelő társaság és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk, képviseleti jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.
- Az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Biztosítják, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt önmagában arról a tényről sem, hogy az ügyféllel kapcsolatban követeléskezelés van folyamatban.
- A hívásokról minden esetben visszakereshető hangfelvétel készül, melynek tényéről a megbízott követeléskezelők tájékoztatják ügyfeleinket.

- A megbízott követeléskezelők a kapcsolattartás során tényyszerű, tárgyilagos tájékoztatást nyújtanak.
- A kommunikációban egyszerű, érthető nyelvezetet alkalmaznak.
- A megbízott követeléskezelők az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesznek annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.
- A követeléskezelők szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesítenek kapcsolatot az adóssal. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni a követeléskezelő által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudja magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében).
- Hívásokat hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között kezdeményeznek. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós méltányolható kérését a követeléskezelők figyelembe veszik a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.
- A személyes megkeresésre hétköznapokon 8:00-18:00 között, hétvégén 8:00-12:00 óra között kerül sor.