

**A Fundamenta-Lakáskassza Zrt. tájékoztatója a követeléskezelési eljárás során az ügyfél-tájékoztatásra, valamint az adóssal történő kapcsolattétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozóan alkalmazott szabályokról**

Hatályos: 2021. február 1-től

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

**Levéiben:** a Fundamenta élő hitelszerződések esetén a hátralék keletkezését követően, és annak fennálltaig havonta egyszer, a hó 15-ét követően 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 2/2019.(II.13.) számú, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységekről szóló ajánlása 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, illetve a tartozás rendezésének módjáról és helyéről.

**E-mailben:** a Fundamenta a hátralék keletkezését követően havonta legfeljebb egyszer, a hó 15. napját követően e-mailben értesítheti a hátralékkal kapcsolatosan azokat az ügyfeleit, akik korábban e-mailben elérhetőséget adtak meg. Az e-mail 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-mailben levelezésekre.

**SMS-ben:** a Fundamenta a hátralék keletkezését követően havonta maximum egyszer, a hó 15. napját követően SMS-ben értesítheti a hátralékos szerződéseiben szereplő ügyfeleit. 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 megkísérik felvenni az ügyfelekkel a kapcsolatot. A telefonos kapcsolattartás során munkatársaink az alábbi irányelvek szerint járnak el:

- A telefonos kapcsolat létrejöttékor meggyőződnek arról, hogy a hitelszerződés mely szereplőjével jött létre a kapcsolat.
- Az adós vagy adóstárson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Biztosítják, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolattétel megkísérlése során ne kaphassanak információt önmagában arról a tényről sem, hogy az ügyféllel kapcsolatban követeléskezelés van folyamatban.
- 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 adósméltányolható kérését a követeléskezelők figyelembe veszik a kapcsolattétel 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 időközben.

- 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 adóssal történő 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).

**Személyesen és telefonon, megbízott követeléskezelők igénybevételeivel:** 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 felkeresésre 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, képviselési 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 tényszerű, 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.