

DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.

A

**DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.
KÖVETÉLSKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

Hatálybalépés dátuma: 2022. május 30.

1. BEVEZETÉS	3
2. JOGSZABÁLYOK ÉS SZABÁLYOZÓK	3
4. ÁLTALÁNOS ELVEK	4
5. RÉSZLETFIZETÉSI LEHETŐSÉG	5
5.1 A KÉRELMEK ELBÍRÁLÁSA	5
5.2 RÉSZLETFIZETÉSI (TELJESÍTÉSI) MEGÁLLAPODÁS	5
6. DÍJAK, KÖLTSÉGEK	6
6.1 A KÖVETÉLSKEZÉSEL KAPCSOLATBAN FELSZÁMÍTOTT DÍJAK, KÖLTSÉGEK	6
6.2 BEHAJTÁSI KÖLTSÉGÁTALÁNY	7
6.3 EGYOLDALÚ DÍJMÓDOSÍTÁS	7
6.4 KAMATSZÁMÍTÁS	7
7. KÖVETÉLSKEZELÉSI ELJÁRÁSREND	8
7.1 KÖVETÉLSKEZELÉS ELJÁRÁS SZAKASZAI	8
7.1.1 Jogi utat megelőző („korai”) behajtási szak	8
7.1.2 Jogi szak	8
8. KÖTELEZETTEK TÁJÉKOZTATÁSA	9
9. KÖTELEZETTEKEL TÖRTÉNŐ KOMMUNIKÁCIÓ, KAPCSOLATTARTÁS	10
9.1. TELEFONON TÖRTÉNŐ MEGKERESÉS	11
9.2. ÍRÁSBELI MEGKERESÉS	11
9.3. SZEMÉLYES MEGKERESÉS	12
10. A KÖTELEZETTEK AZONOSÍTÁSA	12
11. MEGHATALMAZÁS	13
12. KÉZBESÍTÉS	14
13. TÁJÉKOZTATÓ A VÉGREHAJTÁSI ELJÁRÁS KÖLTSÉGEIRŐL	15
13.1 INGÓ VÉGREHAJTÁS (INGÓFOGLALÁS)	15
13.1.1 Ingóságok árverése	15
13.2 INGATLAN VÉGREHAJTÁS	16
14. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER (KHR)	17
15. PANASZKEZELÉS	17
16. ÜGYFÉLFOGADÁS	17

1. Bevezetés

Cégnév: **Díjbeszedő Faktorház Zrt.**

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság

Cégjegyzékszám: 01-10-043995

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

Központi telefonszám: (+36-1) 382-8704

E-mail: dbfaktor@dbfaktor.hu

Honlap: www.dbfaktor.hu

Adószám: 11780823-2-43

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. az MNB, illetve a PSZÁF jogelődje, az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet (továbbiakban ÁPTF) 1998. október 21-én kiállított, 1720/1998. számú engedélye alapján folytatja tevékenységét.

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (továbbiakban: Társaság) a pénzügyi szolgáltatói követelések kezelése során figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) elnökének a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló mindenkor hatályos ajánlását.

Jelen Tájékoztató a Társaság tulajdonában álló követelések kezelése során alkalmazott gyakorlatot ismerteti.

2. Jogszabályok és szabályozók

A Társaság követeléskezelési tevékenységének ellátása során irányadó jogszabályok, ajánlások a következők, azzal, hogy amennyiben azonos tárgyban új jogszabály vagy ajánlás lép hatályba, úgy az új jogszabály, illetve ajánlás rendelkezései tekintendők irányadónak a hatálybalépés napjától:

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) – 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 (**Általános Adatvédelmi Rendelet, GDPR**);
- 2017. évi CLI. törvény az adóigazgatási rendtartásról (**Air.**);
- 2017. évi CL. törvény az adózás rendjéről (**Art.**);
- 2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (**Pmt.**);
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (**Pp.**);
- a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (**Hpt.**);
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról (**Mnbtv.**);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (**Ptk.**);
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről (**Khrtv.**);
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (**Infotv.**);
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról (**Fmhtv.**);
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (**Fttv.**);
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (**Vht.**);
- 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról (**Cstv.**);
- 66/2021. (XII.20.) számú MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek

- panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról;
- 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról;
- 4/2017. (III.13.) számú MNB ajánlás a fogyasztókos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról;
- 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlása fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről;
- 9/2020. (VII.14.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról;
- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) 2014. július 3-án kelt, a követeléskezelés, tartozásbehajtás, adósságbehajtás, faktoring tevékenység során alkalmazott követeléskezelési technikák adatvédelmi követelményeiről szóló ajánlása.

3. Fogalmak

Engedményezett szerződés: A Társaság és a Kötelezett közötti jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait elsősorban a Kötelezett és az Ügyfél között létrejött közszolgáltatási, hitel, kölcsön vagy egyéb keret- illetve egyedi szerződés és a hozzájuk kapcsolódó üzletszabályzat, az ahhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek határozzák meg (továbbiakban együttesen: *Engedményezett szerződés*).

Fizetési késedelem: a teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség határidőre történő nem teljesítése.

Hirdetmény: a Társaság által felszámított költségekről és díjakról szóló mindenkor hatályos hirdetmény.

Kötelezett: a követelészvásárlási tevékenység eredményeképpen megvásárolt követelések tekintetében fizetésre kötelezett természetes vagy jogi személy, illetve egyéb szervezet, függetlenül a fizetési kötelezettség jogalapjától vagy elnevezésétől (adós, adóstárs, kezes, zálogkötelezett stb.)

Követelés: a Társaságnak a Kötelezettel szemben fennálló, valamint az Ügyfélnek a Kötelezettel szemben fennálló, a Társaság által az Ügyféltől Engedményezési szerződéssel megvásárolt, az Engedményezési szerződés megkötésekor már esedékes vagy azt követően esedékessé váló minden átruházható pénzfizetésre szóló Követelés. A Követelés származhat közüzemi szolgáltatás nyújtásából eredő pénzkövetelésből, egyéb szerződésen vagy jogszabályon alapuló pénzkövetelésből.

Részletfizetési (teljesítési) megállapodás: minden olyan tartozásrendezési, teljesítési megállapodásra vonatkozó konstrukció, amelynek célja, hogy a Kötelezett a tartozását a teherviselő képességének megfelelően, életkörülményeinek ellehetetlenülése nélkül, az erre vonatkozóan megkötött megállapodásban (részletfizetési vagy egyéb kedvezmény teljesítési megállapodásban) foglaltak szerint tudja kiegyenlíteni.

4. Általános elvek

Társaságunk követeléskezelési tevékenysége során az alábbi általános elvek érvényesítését tartja szem előtt:

- *tisztességes és együttműködő magatartás elve:* a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően, a Kötelezettel együttműködve jár el Társaságunk;
- *szakszerű és gondos magatartás elve:* Társaságunk az eljárás során kellő

körültekintéssel és a körülmények gondos mérlegelésével jár el;

- **szükséges információ szolgáltatásának elve:** Társaságunk a Kötelezett számára a szükséges információkat biztosítja;
- **fokozatosság elve:** Társaságunk a rendelkezésére álló eszközöket az arányosságra törekedve, a körülmények mérlegelésével, fokozatosan alkalmazza;
- **szabályozottság elve:** Társaságunk részletes belső eljárásrendet alakít ki és működése során ezeket betartva jár el.
- **transzparencia elve:** Társaságunk a jogviszony létrejöttét megelőzően, annak fennállása alatt, valamint a megszűnt jogviszonyt követő tájékoztatás során is fokozottan törekszik érvényesíteni a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségét, teljességét, illetve egyértelműségét.

5. Részletfizetési lehetőség

Társaságunk a Kötelezett együttműködő hozzáállása esetén lehetőséget biztosít a tartozás kiegyenlítésének mindkét fél általi megfelelő ütemezésére (részletfizetés), valamint a vonatkozó teljesítési megállapodás megkötésére.

Az egyedi elbírálásra vonatkozó igényt a Társaság szóbeli és írásos kérelem formájában is elfogadja a Kötelezettől. A Kötelezett írásbeli kérelméhez csatolt nyilatkozat alapján a Társaság több szempontból tudja mérlegelni a Kötelezett teljesítőkéességét, így megalapozottabb döntést tud hozni a kérelem elbírálásakor. Az írásbeli nyilatkozathoz a szükséges formanyomtatvány megtalálható a Társaság honlapján. Amennyiben a kedvezményre vonatkozó kérelem benyújtása során a Kötelezett nem működik együtt, azaz az egyedi kérelmet hiányosan és/vagy pontatlanul tölti ki, vagy nem csatolja a szükséges dokumentumokat, Társaságunk a rendelkezésre álló információk alapján dönt a kérelem elbírálása során. A Társaság a Kötelezettet erről tájékoztatja, felhívva a figyelmét az együttműködés szükségességére, előnyeire.

5.1 A kérelmek elbírálása

A Társaság a kérelmekre vonatkozó döntésről, minden esetben a döntést követő 8 napon belül, de legkésőbb annak benyújtását követő 21 napon belül visszakereshető (írásos vagy hangfelvétellel rögzített) módon értesíti a Kötelezettet.

A Társaság a kedvezményekre vonatkozó kérelmek elbírálása során számos szempontot mérlegel, így többek között azt is, hogy amennyiben a Kötelezett tartósan olyan alacsony részletfizetést tud csak vállalni, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető, és nem várható a Kötelezett helyzetének rövid időn belül történő megváltozása, úgy Társaságunk nem biztosítja a kért kedvezményt. A kérelem elutasítását Társaságunk indokolja, valamint megvizsgálja a teljesítési megállapodás egyéb formájának megkötésére vonatkozó lehetőségeket is.

5.2 Részletfizetési (teljesítési) megállapodás

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja a Kötelezettet a tartozás összegéről, valamint a teljesítés részletes feltételeiről, így a várható költségekről, valamint a nem teljesítés lehetséges jogkövetkezményeiről is.

Társaságunk a teljesítési megállapodásokat minden esetben igazolható módon köti meg. A teljesítési megállapodás megszűnéséről a Társaság haladéktalanul értesíti a Kötelezettet.

A Társaság a járulékaival együtt számított, 2 millió forintot meghaladó tartozás esetén megkövetelheti a megállapodás közjegyzői okiratba foglalását, valamint a megállapodás teljesítése érdekében fedezet nyújtását, a Fedezetértékelési szabályzatban foglaltaknak megfelelően. A közjegyzői eljárás költségeit a Kötelezett fizeti meg közvetlenül az eljáró közjegyző részére, vagy azt Társaságunk változatlan összegben tovább hárítja rá.

6. Díjak, költségek

6.1 A követeléskezeléssel kapcsolatban felszámított díjak, költségek

Társaságunk a követeléskezelés során jogszabályok által meghatározott kamat- és költségszámítást, valamint a jogszabályokban meghatározott költségeket és díjakat alkalmazza. A mindenkor hatályos Hirdetmény megtalálható honlapunkon a <http://www.dbfaktor.hu/hirdetmeny> menüpontban és az ügyfélszolgálaton. A <http://www.dbfaktor.hu> honlapon a Szabályzatok menüpont alatt található a Társaság **Követeléskezelési Tájékoztatója** és az **Adatkezelési Tájékoztatója**. A dokumentumok nyomtatott példánya megtalálható ügyfélszolgálati irodáinkban is, illetve azokat a Kötelezettek kérésére díjmentesen rendelkezésükre bocsátjuk.

Társaságunk kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben közvetlenül felmerülő igazolt és indokolt, arányos költségeit terheli a Kötelezetre. Ezen költségek a követeléskezelési tevékenység végzéséhez kapcsolódó adminisztratív költségeket nem tartalmazzák. Társaságunk átlátható díj- és költségstruktúrát alkalmaz, ugyanarra a tevékenységre több jogcímen nem számít fel díjat vagy költséget.

A Társaság a Kötelezetteknek az Engedményezett szerződés, a Részletfizetési (teljesítési) megállapodás és a mindenkor hatályos jogszabályok alapján a következő díjakat számíthatja fel:

- a) kamat,
- b) késedelmi kamat,
- c) Engedményezett szerződés szerint felszámítható díjak,
- d) és a Részletfizetési megállapodás szerint felszámítható díjak és költségek (együttesen: díjak).

A Kötelezett által teljesített befizetéseket elsődlegesen rendelkezése szerint, ennek hiányában feltehető szándéka szerint, ha pedig ez sem ismerhető fel, a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számoljuk el, így a régebben lejárt, a Kötelezetre terhesebb, és a kevésbé biztosított követelésekre.

A Kötelezett által teljesített befizetéseket – a jogszabály vagy a Társaság eltérő rendelkezése hiányában – elsősorban a költségre, majd kamatra, végül a (fő)tőketartozásra számoljuk el.

Amennyiben a Kötelezettnek az adott tartozásának kiegyenlítésekor túlfizetése keletkezik, azt Társaságunk – amennyiben a Kötelezett más érvényesíthető tartozását nem tartja nyilván – visszafizeti részére. Kizárólag annak a részére teljesíthető a visszafizetés, akinek az arra való jogosultsága igazolt. Ha Társaságunk a Kötelezett egyéb tartozását is nyilvántartja, úgy a Kötelezettet fel kell hívni nyilatkozattételre, hogy a túlfizetést, az eredeti rendelkezésétől eltérően, másik tartozására lehessen elszámolni.

A Társaság egyes információ adását díj fizetéséhez kötheti, amelynek mértékét esetileg állapítja meg. Az alapinformáció díjmentes. Ellenkező megállapodás hiányában a díjat az információt kérő viseli. A Társaság jogosult az információt mindaddig visszatartani, amíg a díjat meg nem fizették.

A Társaság követelészvásárlással kapcsolatos tevékenységével, különösen a követelések

érvényesítésével összefüggő – a jogszabályokban, a szerződésekből, a mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott – költségek, díjak, hatósági eljárási költségek, munkadíjak és jutalékok, a jogi és egyéb szakértők költségei, posta és illeték költségek a Kötelezettet terhelik. A Társaság jogosult követelésének behajtása érdekében felmerült költségeit a Kötelezett felé felszámolni és beszámítási jogát ezen költségek vonatkozásában is gyakorolni. Ez a jog akkor is megilleti a Társaságot, ha a követelés behajtására arra szakosodott harmadik felet bíz meg.

6.2 Behajtási költségátalány

A mindenkor hatályos behajtási költségátalányról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban a vállalkozások közötti szerződés esetén a Kötelezettet terhelő, kereskedelmi ügyletből eredő fizetési kötelezettség teljesítésének késedelme esetén a Társaság a követelés behajtásával kapcsolatos költségek fedezetéül behajtási költségátalányt számíthat fel. A behajtási költségátalány mértékét a mindenkor hatályos Hirdetmény tartalmazza, mely megtalálható honlapunkon a <http://www.dbfaktor.hu/hirdetmeny> menüpontban és az ügyfélszolgálatokon.

A követelés esedékességének időpontja önkéntes teljesítés esetén ennek időpontja, önkéntes teljesítés hiányában a teljesítésre való első felszólítás időpontja.

A Kötelezett a behajtási költségátalány megfizetésére nem köteles, ha az erre irányuló igény érvényesítése során a késedelmét kimentti.

A behajtási költségátalány megfizetése nem mentesíti a Kötelezettet a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít.

6.3 Egyoldalú díjmódosítás

A Társaság jogosult a jogszabály alapján felszámított díjakat egyoldalúan, a már megkötött szerződések tekintetében is megváltoztatni, a díj mértékére ténylegesen hatást gyakorló, valós ok alapján. A díjak egyoldalú változtatásának oka lehet különösen a jogszabály által megállapított díjak mértékének változása. A díjak változása csak az értesítés utáni időre vonatkozhat.

A díjak mértékét jogszabály, illetőleg a felek között létrejött Részletfizetési (teljesítési) megállapodás határozza meg. Az egyes szerződésekből meghatározott díjak mértékét csak a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott módon lehet megváltoztatni. A díjak a Kötelezett szempontjából kedvezőtlen változása az értesítésüket vagy nyilvános közzétételt követő 15. naptól lép hatályba. A Társaság által felszámított és a Kötelezetre áthárított – nem jogszabályok által meghatározott – díjak felsorolását és mértékét a Társaság honlapján elérhető Hirdetmény tartalmazza.

6.4 Kamatszámítás

A Társaság a kamatot az alábbi képlet alapján számolja:

naptári napokra:

$$\frac{\text{Tőke} \times \text{éves kamatláb \% -ban} \times \text{naptári napok száma}}{100 \times 365}$$

Kamat: az Engedményezett szerződés alapján járó kamat, valamint amennyiben a Kötelezett a teljesítés során késedelembe esik, a késedelem idejére járó késedelmi kamat, melyet a Kötelezett köteles megfizetni. A késedelmi kamat számításának módjára az Engedményezett szerződésben, a részletfizetési (teljesítési) megállapodásban meghatározott, illetve a mindenkor hatályos

Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) rendelkezései szerinti kamatmérték az irányadó.

Tőke: az engedményezés napján fennálló tőketartozás, valamint az Engedményezett szerződés alapján és ahhoz kapcsolódó tőkésített egyéb tartozás összeg.

7. Követeléskezelési eljárásrend

A követeléskezelés során Társaságunk olyan eljárási szabályokat alakított ki, melyek biztosítják Társaságunk tevékenységének hatékonyságát, az együttműködés mértékét és a behajtás során alkalmazott eszközök következményeinek arányosságát és fokozatosságát. Ennek megfelelően Társaságunk tisztességes és együttműködő módon végzi követeléskezelési tevékenységét, hogy a tartozás rendezése a Kötelezettek és Társaságunk számára is a legkisebb költséggel, hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történhessen meg. A behajtási folyamat során törekszünk a közvetlen kapcsolatfelvételre, amely során egyeztetni tudjuk a mindkét fél számára elfogadható fizetési ütemezést. Társaságunk munkatársai a Kötelezettel történő kapcsolattartás során nem alkalmazhatnak a Kötelezetre irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást, a tájékoztatások során nem keltenek hamis, megtévesztő benyomást, nem buzdítanak újabb hitel felvételére. Ugyanakkor nem minősül ilyen magatartásnak a reális és valós jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés és figyelemfelhívás.

7.1 Követeléskezelés eljárás szakaszai

7.1.1 Jogi utat megelőző („korai”) behajtási szak

Az engedményezést követően, a követelések kezelése először a **korai behajtási eljárás** keretében zajlik, amely során elsősorban írásban, illetve lehetőség szerint telefonon vesszük fel a Kötelezettekkel a kapcsolatot a követelés érvényesítése érdekében.

A korai behajtási szak a Kötelezett nem teljesítése esetén főszabályként maximum 180 napig tart. A követelés átruházásáról a Kötelezett az engedményezési szerződésnek megfelelően értesítést kap, melyet vagy a Társaság, mint engedményes, vagy az engedményező küld meg. Amennyiben az értesítés Társaságunk feladata, úgy a követelések típusától, az átruházott portfólió nagyságától, függően a lehető legrövidebb időn belül küldi az értesítést, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályi és felügyeleti előírásokat. A fizetési határidő lejárta előtt vásárolt követelések esetében az engedményezésről szóló értesítés megtörténhet a követelést megtestesítő okiraton (számlán) történő feltüntetéssel is.

Az ügykezelés része a beérkező egyedi levelek megválaszolása, részletfizetési és egyéb kedvezmények, megoldások egyeztetése, megállapodások kötése, majd azok folyamatos nyomon követése, illetve a nem szerződés szerint teljesített megállapodások esetén a megfelelő ütemezésre való visszatérítés megkísérlése vagy szükség esetén átütemezése.

Amennyiben a Kötelezett részére küldött felszólításaink és tájékoztatásaink nem érik el a címzettet, úgy a Társaság a központi hatósági nyilvántartáson keresztül megkísérli a Kötelezett fellelhetőségét kideríteni, és az így szerzett elérhetőségen ismét értesíteni. Ha Társaságunk a Kötelezettet sem írásban, sem egyéb módon nem éri el, sor kerülhet személyes felkeresésre is, - a Kötelezett ellenkező, igazolt kérése hiányában – munkaszüneti nap kivételével 8-20 óra közötti időszakban.

7.1.2 Jogi szak

Amennyiben a korai behajtási eljárás nem vezetett eredményre, illetve a követelés jellege, típusa, sajátossága vagy az ügy konkrét állapota szerint ezen behajtási szakaszban alkalmazott

eljárásokat nem lehetett alkalmazni, úgy a követelés érvényesítésére Társaságunk **jogi eszközöket vehet igénybe**. Ugyanakkor fontos kiemelni, hogy Társaságunk a követeléskezelés jogi szakaszában is törekszik az önkéntes teljesítésselősegítésére, így teljesítési megállapodás alkalmazására, melynek során ugyancsak igénybe vehet külső követeléskezelőket a személyes kapcsolatfelvétel kialakítására a követelés rendezése érdekében.

7.1.2.1 Fizetési meghagyás

A fizetési meghagyás kibocsátása gyors, peren kívüli eszköz a követelés végrehajthatóvá válásához. A fizetési meghagyás a Kötelezett ellentmondásának hiányában jogerőre emelkedik, ellentmondás következtében pedig perré alakulhat, amely ilyen esetben a bíróság határozatával zárul.

7.1.2.2 Végrehajtási eljárás, végrehajtás kezdeményezése

Végrehajtható határozat (pl. jogerős fizetési meghagyás) birtokában Társaságunk végrehajtási eljárást kezdeményezhet, amely során az eljáró végrehajtó a követelések érvényesítése érdekében törvény szerinti cselekményeket (pl. munkabér vagy nyugdíj letiltás, átutalási végzés kiadása pénzforgalmi szolgáltatónál kezelt összegre, ingatlan végrehajtási joggal történő terhelése, ingó és ingatlan vagyon lefoglalása, elárverezése) foganatosít. A végrehajtási eljárás jelentős többletköltséggel jár, melyet a Kötelezett köteles viselni. Társaságunk a végrehajtható határozat jogerőre emelkedését követően, de még a végrehajtási eljárás megindítása előtt, továbbá a végrehajtási cselekmények megkezdése előtt felszólító levelet küld a Kötelezett részére tájékoztatva a behajtási eljárás következő lépéséről, valamint annak (elsősorban anyagi) következményeiről.

7.1.2.3 Adók módjára behajtandó követelések

Bizonyos követeléstípusokat a rá irányadó ágazati jogszabály adók módjára behajtandó követelésnek minősítenek, így ezekben az esetekben a polgári peres út helyett az adók módjára történő behajtás szabályait kell alkalmazni. Ezeknél a követeléstípusoknál az előbbieken részletezett felszólításokat követően Társaságunk az illetékes adóhatóságnál (hulladékdíj esetében a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, folyékony-hulladékdíj esetében a lakcím szerint illetékes helyi önkormányzat jegyzője) kezdeményezi a követelés végrehajtását.

7.1.2.4 Társasházat terhelő kötelezettségek

A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. tv. 3. §-ának (3) bekezdése a társasházak esetében a tulajdonostársak tulajdoni hányadához igazodó, törvényen alapuló, egyszerű kezesi felelősségét állapítja meg a társasházat terhelő kötelezettség teljesítése vonatkozásában, így abban az esetben, ha Társaságunk követelése a társasházzal szemben nem behajtható, Társaságunknak jogában áll a követelést érvényesíteni a tulajdonostársakkal szemben.

8. Kötelezettek tájékoztatása

Társaságunk a követelés átruházásról a követelést megtestesítő okiraton (számlán), vagy különálló **engedményezési értesítő útján** tájékoztatja ügyfeleit. Értesítést küldünk azokban az esetekben is, amikor a lezárt számlázású ügyfeleink a teljes tartozásukat rendezték.

Társaságunk az adott követeléskezelési szakaszban aktívan kezelt ügyei vonatkozásában évente küld írásos tájékoztatást a Kötelezettek részére a mindenkori minimálbér összege feletti tartozás állásáról.

A Kötelezett írásbeli vagy telefonon rögzített kérésére a tartozás állásáról Társaságunk 30

napon belül tájékoztatást nyújt részére.

Általános, tájékoztató jellegű információ (pl. bankszámlaszám, amelyre átutalható a tartozás összege) a személy beazonosítása nélkül, mindenki számára kiadható, azonban adott ügyre vonatkozó konkrét ügyintézés csak akkor történhet, ha az ügyben eljáró személy igazolja jogosultságát és személyét is.

Az ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják:

- a) magukat,
- b) Társaságunkat,
- c) a Kötelezettet,
- d) a követelést, valamint
- e) a megkeresés célját,

majd tájékoztatás során információt adnak:

- a) a tartozás aktuális összegéről,
- b) a tartozás kiegyenlítésének lehetőségeiről (hol, milyen módon történhet),
- c) a lehetséges fizetési ütemezésről, részletfizetési lehetőségekről,
- d) a teljesítés előnyeiről,
- e) a nem együttműködő hozzáállás következményeiről (pl. a kérelem elbíráláshoz szükséges információk átadásának szükségessége),
- f) nemfizetés esetén a követelt összeg folyamatos növekedéséről, az ok(ok) bemutatásával (kamat- és költségterhek), továbbá a nemfizetés egyéb következményeiről (pl. KHR státusz),
- g) a követeléskezelési eljárás során alkalmazható további intézkedésekről, azok várható idejéről, valamint
- h) a jogi eljárás megindításának lehetőségéről és annak következményeiről, költségeiről.

A tájékoztatás során az ügyintézőink közérthető, tényszerű tájékoztatást nyújtanak az Kötelezett részére, amennyiben lehetséges, kerülve a szakszavakat, jogi kifejezéseket, törekedve a Kötelezettel történő megállapodásra a tartozás rendezése érdekében.

Társaságunk a Kötelezett kérésére 30 napon belül tájékoztatást nyújt a folyamat állásáról, a követelés aktuális összegéről.

9. Kötelezettekkel történő kommunikáció, kapcsolattartás

Társaságunk védi a Kötelezett banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvétel formáit.

Társaságunk eljárása során minden olyan információt a Kötelezett rendelkezésére bocsát, ami elősegíti a tartozás rendezését:

- pontos információt ad a tartozás aktuális összegéről,
- felhívja a figyelmet a teljesítési (részletfizetési) megállapodás lehetőségére és megkötésének feltételeire, valamint
- tájékoztatja a Kötelezettet a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, valamint arról, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni.

Társaságunk a tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, valamint mellőzi a Kötelezett megtévesztésére alkalmas tájékoztatást. Jelen tájékoztató 16. pontja tartalmazza a

Társaság honlapjának és ügyfélszolgálatának az elérhetőségeit.

Társaságunk úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást a Kötelezettben.

Társaságunk a Kötelezettel hétköznapi (munkanapokon) 8-20 óra között, illetve hétvégén legfeljebb (amennyiben az hivatalos munkanap) szombaton 8-12 óra között, maximum heti három alkalommal (írásban és/vagy szóban) veszi fel a kapcsolatot, amelytől csak a Kötelezett igazolt kérésére térünk el. A megkeresések során figyelembe vesszük a Kötelezettnek a kapcsolattartás formájára vonatkozó, visszakereshető módon dokumentálható (írásbeli vagy hangfelvétellel rögzített), méltányolható kéréseit, amelyeket a rendszereinkben rögzítünk.

A Kötelezetteket tájékoztatjuk, hogy adataikat az Általános Adatvédelmi Rendelet, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezeljük, és Társaságunk adatkezeléséről a <http://www.dbfaktor.hu> honlapon, valamint ügyfélszolgálatainkon olvashatnak részletes információkat. A Kötelezett/ügyfél kérdése esetén tájékoztatást nyújtunk a pontos jogszabályi hivatkozásról, amely alapján Társaságunk az adatkezelést végzi, illetve mindarról, amelyet az Adatkezelési Tájékoztató tartalmaz.

Személyes felkeresés esetén Társaságunk a Kötelezett/ügyfél ezirányú kérése esetén papír vagy elektronikus formában bocsátja a Kötelezett rendelkezésére az Adatkezelési Tájékoztatót.

Társaságunk a követeléskezelés során elsősorban írásban, illetve telefonon keresi meg az Kötelezetteket a tartozás rendezése érdekében, amelyeket rendszereinkben visszakereshető módon nyilvántartunk. Társaságunk betartja a 10. pontban leírt, azonosításra vonatkozó szabályokat, így biztosítva, hogy a kapcsolattartás során munkatársaink nem szolgáltatnak illetéktelen személyek részére információt, sőt még a követeléskezelés tényét sem közlik. A követeléssel kapcsolatban nem álló harmadik fél adatai rendszereinkben nem rögzíthetők.

Társaságunk a lejárat előtt vásárolt, közszolgáltatási jogviszonyból származó követelések átruházásról függő ügynöke által rendszeresített ún. Terhelési összesítő vonatkozó tartalmi elemei útján hitelt érdemlő módon tájékoztatja a Kötelezettet a követelés megvásárlását követően 30 napon belül, amely részletesen tartalmazza a követeléshez kapcsolódó információkat.

Társaságunk az irányadó ajánlásban foglaltaknak megfelelően, az ott meghatározott követelések vonatkozásában, évente egyszer, illetve a tartozás rendezését követő 30 napon belül követeléstörténeti kimutatást tartalmazó, egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld a Kötelezettek részére.

Társaságunk a Kötelezett kérésére 30 napon belül, - egy alkalommal díj- és költségmentesen - tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról.

9.1. Telefonon történő megkeresés

Az ügyintézők csak olyan telefonon keresztül kezdeményeznek telefonhívást a Kötelezettek felé, melyen rögzíthető a telefonbeszélgetés, és csak olyan kötelezetti telefonszámot használhatnak, amelyet a Kötelezett bocsátott Társaságunk, vagy a követelés eredeti jogosultja rendelkezésére. Amennyiben a Kötelezett olyan nem ügyfélszolgálati készülékre kezdeményezi a hívást, amely nem biztosítja a beszélgetés rögzítését, úgy az ügyintézőnek el kell kérnie a Kötelezett telefonszámát és vissza kell hívni olyan készülékről, ahol a rögzítés megoldott.

9.2. Írásbeli megkeresés

A követeléskezelési tevékenység során a Kötelezett első felszólítást követő nem teljesítése

esetén Társaságunk tömeges és egyedi levelek küldésével tájékoztatja a Kötelezettet a tartozásról és szólítja fel őt annak rendezésére.

Társaságunk a Kötelezettek részére **postai úton** kizárólag zárt borítékban küld leveleket. Amennyiben a Kötelezett az ügyintézés során írásban keresi meg Társaságunkat, úgy ennek megfelelően kerül továbbításra a válasz is – lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott 30 napos határidőn belül –, kivéve, ha a Kötelezett kifejezetten más válaszadási csatornát jelöl meg és megadja hozzá az elérhetőséget (pl. e-mail cím) is.

Társaságunk csak a Kötelezett kifejezett erre irányuló kérelme alapján, az ebből eredő kockázatokra történő figyelemfelhívást követően és abban az esetben tartja a Kötelezettel a kapcsolatot e-mailben, ha ahhoz a Kötelezett előzetesen írásban hozzájárult. A hozzájárulást Társaságunk elfogadja levélben, továbbá a <http://www.dbfaktor.hu/kerdes-e-van> menüpontból letölthető hozzájáruló nyilatkozat, valamint a <http://dbfaktor.hu/reszletfizetest-szeretnek> menüpontban található nyilatkozat egyedi kérelemhez formanyomtatvány alapján is.

Társaságunk a Kötelezetteknek küldött írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

9.3 Személyes megkeresés

Személyes kapcsolatfelvétel során az eljáró munkatársnak a Kötelezett részére be kell mutatni a Társaságunk által adott írásos megbízást, amely tartalmazza

- a) a megbízó, azaz Társaságunk nevét,
- b) címét,
- c) az ügyfélszolgálatok telefonos elérhetőségeit és
- d) az eljáró munkatárs nevét, valamint
- e) azt, hogy hatásköre milyen eljárási cselekményre terjed ki.

Miután az eljáró munkatárs azonosította magát, úgy a Kötelezettet is be kell azonosítania a 10. pontban leírtak szerint és csak ezután lehet megkezdeni az érdemi ügyintézését.

A Kötelezetteknek is van lehetőségük a személyes kapcsolatfelvételre az ügyfélszolgálati irodáinkban, melynek címe és nyitvatartási ideje a honlapon került feltüntetésre. A hét egy munkanapján Társaságunk hosszabb ügyfélfogadási időt biztosít a Kötelezettek számára. Társaságunk biztosítja, hogy megfelelő számú, az ügyfélfogadás bonyolításához szükséges, ésszerűen és gazdaságosan fenntartható ügyintéző álljon a Kötelezettek rendelkezésére kapcsolattartás céljából, ezért Társaságunk folyamatosan figyelemmel kíséri a várakozások időtartamát. A várakozási idők lerövidítése érdekében Társaságunknál lehetőség van előzetes időpont egyeztetésre, amelynek részleteit a honlap <http://www.dbfaktor.hu/szemelyes-ugyfelszolgalat-altalanos-informaciok> alpontjai tartalmazzák.

10. A Kötelezettek azonosítása

A Kötelezett személyes megjelenésekor az ügyintéző az alábbiak szerint végzi el a jogszabály által előírt kötelező okmányellenőrzést:

A Kötelezett természetes azonosító adatait a személyi igazolvány tartalmazza. Az 1992. évi LXVI.tv. 29. § (12) bekezdése alapján a Kötelezett személyazonosságát – a személyazonosító igazolványon túl – az érvényes útlevél vagy a kártyaformátumú vezetői engedély igazolja. A személyazonosítás céljából – jogszabályban meghatározott kivételekkel – a Kötelezett nem kötelezhető más okmány bemutatására.

A személyazonosság igazolására egyéb irat, igazolás nem fogadható el.

Ügyintézőnk az ügyintézés során az okmányokat nem másolja le, kivéve azt az esetet, amikor

jogszabály Társaságunkat erre kötelezi.

- **Magánszemélyek** esetén a személyazonosságot igazoló okirat igazolja a jogosultságot.
- **Cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű magánszemélyek** esetén a képviselő hatósági határozattal igazolja a jogosultságát, melyből a törvényes képviselői minőség megállapítható. Kiskorú esetén bármelyik szülő az eredeti születési anyakönyvi kivonattal igazolja a jogosultságát.
- **Vállalkozások** esetén cégbírósági bejegyzés, aláírási címpéldány és a képviselő személyazonosságát igazoló okirat igazolja a jogosultságot.
- **Társasházak esetén** a közös képviselő vagy az intézőbizottság elnöke a megválasztását igazoló közgyűlési határozat felmutatásával igazolja képviselői minőségét, ezáltal jogosultságát, és
 - ha a közös képviselő, illetve az intéző bizottság elnöke magánszemély, úgy a személyazonosságát a magánszemélyeknél leírtak szerint,
 - ha a közös képviselőt gazdálkodó szerv látja el, úgy az eljáró személynek a gazdálkodó szervezeteknél leírtak szerint kell igazolnia magát.Társasházzal, közös tulajdonnal kapcsolatos számlatartozásra vonatkozóan a társasház vagy közös tulajdonú ingatlan lakóit abban az esetben lehet tájékoztatni, ha az albetét, a közös tulajdonú ingatlan meghatározott tulajdoni hányadú tulajdonosa érvényes lakcímkártyával, eltérő tartózkodási hely esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lappal igazolja jogosultságát.
- **Bérleti jogviszony esetén** a fogyasztási időszakban hatályos bérleti szerződés és 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap bemutatásával igazolható az érdekeltség. Ügyfélszolgálati ügyintézés esetében, ha nem áll rendelkezésre a 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, úgy munkatársunk az ügyfél hozzájárulásával TAKARNET rendszerből lekérdezi és annak költségét részére kiterheli.
- **Meghatalmazottak esetén** ellenőrizzük a meghatalmazás – mely csak eredeti példányban fogadható el, másolatban nem – tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazás lehet közokirat vagy teljes bizonyító erejű magánokirat. Társaságunk honlapján meghatalmazás formanyomtatványt tesz elérhetővé a „*Letölthető dokumentumok*” menüpont alatt: www.dbfaktor.hu/letoltheto-dokumentumok.

11. Meghatalmazás

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- a) a meghatalmazó és a meghatalmazott azon személyes adatait, mely alapján egyértelműen, kizárólagosan azonosíthatók (név, születési helye, ideje, anyja neve, lakcím),
- b) aláírásukat (amennyiben kézzel írott meghatalmazásról van szó, ott a nevet nyomtatott nagybetűkkel is ki kell írni),
- c) dátumot, valamint
- d) a meghatalmazás körének meghatározását, továbbá
- e) tanúk esetében szükséges a
 - név (nyomtatott nagybetűkkel, ha kézzel írott meghatalmazás),
 - lakcím,
 - aláírás.

Meghatalmazottak lehetnek:

- a) magánszemélyek,
- b) ügyvédek, ügyvédi irodák,
- c) ügyvédi meghatalmazás alapján a meghatalmazott ügyvéd helyettese, vagy ügyvédjelöltje ügyvédigazolványának vagy ügyvédjelölti igazolványának felmutatásával.

A határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti.

A meghatalmazás adatait informatikai rendszerünkben rögzíteni kell, ami alapján az eljáró meghatalmazottat az ügyintézés során minden esetben azonosítani kell.

Az MNB engedély meglétét a <http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese> honlapon kell ellenőrizni (személyes megkeresés esetén a tényleges kapcsolatfelvétel előtt).

A fenti feltételeknek nem megfelelő szervezet (beleértve a szociális szervezeteket, Alapítványokat, Szövetségeket stb.) részére információ érvényes meghatalmazás esetén sem adható ki.

12. Kézbesítés

A Társaság a Kötelezettnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, számlákat, értesítéseket, felszólításokat és okmányokat – amennyiben a Kötelezett másként nem rendelkezik – elsősorban a Kötelezett által bejelentett címre vagy a Kötelezett által megadott fizető címére, lakcímére, székhelyére, illetőleg az eljárása során tudomására jutott címre küldi. Jogi eljárás alatt a Társaság a Kötelezett lakcímére és székhelyére küldi a fenti iratokat. A Kötelezett által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek a Kötelezett terhelik, és azonnal esedékessé válnak. Amennyiben a Társaságnak egyáltalán nem áll rendelkezésére cím, az értesítés elmaradásából származó károkért a Társaság nem felel.

A Társaság a Kötelezettnek szóló általános iratokat, értesítéseket nem köteles ajánlottan, tértivevénnyel postára adni, azonban az írásbeli tájékoztatást igazolható módon kell megküldeni. Igazolható módnak tekintendő, ha a Társaság azt igazolja, hogy kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolható az elküldés ténye és időpontja. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldés ténye a Társaság nyilvántartásában szerepel és az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya vagy annak elektronikus változata a Társaság birtokában van, vagy ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja, illetőleg ha a Társaság által használt, zárt elektronikus rendszerben nyilvántartott postakönyvben „postázott” státuszként szerepel. Elküldöttnek kell tekinteni a számítógép szervere által regisztrált, továbbított e-mailt is. A Kötelezettek széles körének kiküldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya, másolata is elegendő az elküldés igazolására.

A szokásos postai idő elteltével a Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését a Kötelezett megkapta. Szokásos postai időnek a Társaság 5, európai cím esetén 10, Európán kívüli cím esetén 20 naptári napot vesz figyelembe.

Azokat a küldeményeket, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény fűződik, ajánlottan vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni.

A Társaság részére szóló írásos küldeményeket a Társaság székhelyére, illetve a honlapján feltüntetett elérhetőségekre kell küldeni. Az írásos értesítések érkezésére a Társaság nyilvántartása az irányadó. Esetenként a Társaság a Kötelezett kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a Társaság bélyegzőlenyomatával és aláírásával látja el.

A Társaság nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.

13. Tájékoztató a végrehajtási eljárás költségeiről

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a végrehajtási eljárás megindítását követően a Társaságunk felé fennálló tartozáson túl a végrehajtási eljárást lefolytató önálló bírósági végrehajtó a 1994. évi LIII. évi törvény, valamint a mindenkor hatályos bírósági végrehajtói díjszabásról szóló SZTFH rendelet alapján további – jogszerű – költséget számít fel.

13.1 Ingó végrehajtás (ingófogalás)

Ha a Kötelezett a végrehajtható okiratban feltüntetett kötelezettségét önként nem teljesítette, a végrehajtó a Kötelezett ingóságait foglalási jegyzőkönyvben összeírja, és ilyen módon lefoglalja. Az ingófogalásra a végrehajtási költség megelőlegezésének időpontjától számított 30 napon belül kerül sor. Ha a végrehajtó a Kötelezettel a végrehajtható okiratot személyesen adta át, az önkéntes teljesítés elmaradása esetén köteles az ingófogalást haladéktalanul elvégezni. Ha a végrehajtható okiratot postán kézbesítették, a kézbesítéstől számított 45 napon belül kell az ingófogalást elvégezni.

Több ingóság esetén a lefoglalásuk sorrendjét a végrehajtó állapítja meg. A végrehajtó a foglalást addig folytatja, amíg a követelés - járulékaival együtt, ideértve az eljárás befejezéséig előreláthatóan felmerülő végrehajtási költséget - nincs teljesen fedezve. Nem lehet lefoglalni azokat a vagyontárgyakat, melyeket a törvény végrehajtás alól mentesít. A végrehajtó a foglaláskor becsléssel megállapítja a lefoglalt ingóság értékét.

13.1.1 Ingóságok árverése

Az ingóságot – ha a törvény másképpen nem rendelkezik – rendszerint árverésen kell értékesíteni. Az árverést a végrehajtó árverési hirdetésben tűzi ki, melyet kézbesít a feleknek, illetve a jogszabályban meghatározottak részére. A végrehajtó az árverési hirdetményt közzéteszi az elektronikus árverési hirdetések nyilvántartásában is; az elektronikus árverési rendszer az árverést követő napon automatikusan törli a hirdetményt az elektronikus árverési hirdetések nyilvántartásából.

Az árverés megkezdésekor a végrehajtó az árverezőkkel közli az ingóság becsértékét (a kikiáltási árat), és felhívja őket ajánlatuk megtételére.

Ha a felajánlott vételár nem éri el a kikiáltási árat, azt fokozatosan lejjebb kell szállítani a becsérték 1%-áig. Az árverést addig kell folytatni, amíg ajánlatot tesznek.

Ha nincs további ajánlat, a végrehajtó a felajánlott legmagasabb vételár háromszori kikiáltása után kijelenti, hogy az ingóságot a legtöbbet ajánló megvette.

Ha az első árverés sikertelen, az ingóságokat a második és harmadik árverésen egyenként kell értékesíteni. Az árverésről a végrehajtó árverési jegyzőkönyvet készít.

Az első árverésen el nem adott ingóságot második árverésen kell értékesíteni.

A végrehajtó a második árverést az első árveréstől számított 3 hónapon belüli olyan időpontra tűzi ki, amely a helyi körülmények között a legcélszerűbb.

Megfelelő jogszabályi feltételek fennállása esetén lehetőség van elektronikus árverés kitűzésére is.

Ha az ingóságot nem sikerült értékesíteni, a végrehajtást kérő az ingóságot a becsérték 1%-ának megfelelő összeg fejében átveheti. Ennek hiányában, a végrehajtó felhívja a Kötelezettet, hogy az ingóságot 30 napon belül vigye el. Ha a Kötelezett az ingóságért a végrehajtónál jelentkezett, a végrehajtó az ingóságot feloldja a foglalás alól, és visszaadja az Kötelezettnek. Ha a Kötelezett a felhívástól számított 30 napon belül az ingóságért nem jelentkezett, a végrehajtó megszünteti az ingóság további őrzését, és az ingóság megsemmisítése vagy hulladékként való átadása iránt intézkedik.

13.2 Ingatlan végrehajtás

A végrehajtási törvény értelmében az önálló bírósági végrehajtó a végrehajtási előleg átutalását követően 3 munkanapon belül intézkedik az ingatlan tulajdonának lefoglalása érdekében.

Amennyiben a követelés a végrehajtási eljárás során egyéb végrehajtási cselekményekből nem kerül kiegyenlítésre, illetve a követelés rövid időn belüli behajtása más módon nem lehetséges az önálló bírósági végrehajtó a Kötelezett már lefoglalt ingatlan tulajdonát vonja eljárás alá a végrehajtási jog bejegyzéséről szóló határozatnak a végrehajtó részére történt kézbesítésétől számított 45 napot, lakóingatlan esetén 60 napot követően.

A végrehajtó az ingatlan értékesítése előtt 6 hónapnál nem régebbi adó-és értékbizonyítvány alapján vagy – kérelemre – igazságügyi szakértő szakvéleménye alapján megállapítja az ingatlan becsértékét mind beköltözhető, mind lakott állapotban történő értékesítés esetére. Az önálló bírósági végrehajtó az ingatlan becsértékét közli a felekkel, illetve azokkal, akiknek az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett joguk van. Az ingatlant rendszerint árverésen és beköltözhető állapotban kell értékesíteni.

Az elektronikus ingatlan-végrehajtás szabályai szerint az árverést az önálló bírósági végrehajtó árverési hirdeteménnyel tűzi ki és kézbesíti a feleknek, illetve a jogszabályban meghatározottaknak. Az ingatlan kikiáltási ára a becsérték összege.

Az ingatlanra - lakóingatlan kivételével - az árverés:

- a) első szakaszában legalább a kikiáltási ár 90%-ának,
- b) második szakaszában legalább a kikiáltási ár 70%-ának,
- c) harmadik szakaszában legalább a kikiáltási ár felének megfelelő összeggel tehető érvényes vételi ajánlat.

Lakóingatlanra az árverés:

- a) első szakaszában legalább a kikiáltási ár 90%-ának,
- b) második szakaszában legalább a kikiáltási ár 80%-ának,
- c) harmadik szakaszában legalább a kikiáltási ár 70%-ának,
- d) mindhárom szakaszában fogyasztóval kötött szerződésen alapuló követelés behajtása esetén legalább a kikiáltási ár 100%-ának megfelelő összeggel tehető érvényes vételi ajánlat, ha a Kötelezettnek ez az egyetlen lakóingatlana, lakóhelye ebben van, és a végrehajtási eljárás megindítását megelőző 6 hónapban is ebben volt.

Ha az első és a második árverés is sikertelen volt, a végrehajtó a sikertelen árverést követő 15 napon belül közzéteszi az ingatlan folyamatos árverezése iránti hirdetményt, valamint az ingatlanról készült képfelvételt az árverési hirdetmények elektronikus nyilvántartásában.

Az árverés mindaddig szünetel, amíg az ingatlanra vételi ajánlatot tenni kívánó árverező nem

kéri felhasználói nevének és jelszavának aktiválását, vagy a végrehajtást kérő a hirdetésnyilvánosságától számított 3 hónap elteltével újabb árverés kitűzését nem kérte. Az újabb árverésekre az első árverés szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy a negyedik árverésen a kikiáltási árat lakóingatlan esetén is a becsérték feléig lehet leszállítani.

14. A Központi hitelinformációs rendszer (KHR)

A pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelések esetén a Kötelezett, illetve a követelés adatai bekerülnek a KHR rendszerbe. A rendszer nyilvántartja a fizetési ütemezésnek megfelelően teljesítő Kötelezetteket (pozitív lista), illetve a késedelmesen teljesítő Kötelezetteket (negatív lista). Ha a Kötelezett a fizetési kötelezettségét határidőben teljesítette, úgy adatai törlésre kerülnek a KHR rendszerből, kivéve, ha erről máshogy nem nyilatkozott. Amennyiben a Kötelezett a szerződésben vállalt kötelezettségeinek a mindenkor minimálbér összegét meghaladó mértékben, folyamatosan több mint 90 napon keresztül nem tesz eleget, a rendszer nyilvántartja a fennálló tartozást és a lezárt mulasztásokat is. A KHR nyilvántartás azt is tartalmazni fogja, hogy a késedelmes tartozás milyen módon került lezárásra. A teljesítéssel történő lezárt késedelmes tartozások a teljesítéstől számított egy évig, a Kötelezett teljesítése nélkül, a Társaságunk számára veszteséggel, illetve az egyezséggel lezárt késedelmes tartozások a lezárástól számított öt évig (az eredeti adatátadástól számítva tíz évig) láthatóak a rendszerben a Kötelezett külön hozzájárulása nélkül is, majd ezt követően automatikusan törlésre kerülnek.

15. Panaszkezelés

A követeléskezelési tevékenység bármelyik szakaszában felmerült panaszokat egységesen, a **Panaszkezelési Szabályzat** (<http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat>) alapján kezeljük.

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít az ügyfelek kifogásainak kezelésére. Amennyiben a panasz az engedményező tevékenységével áll kapcsolatban, Társaságunk – szükség esetén – az engedményező bevonásával alakítja ki álláspontját az ügyben.

16. Ügyfélfogadás

A Társaság által megvásárolt követelésekkel kapcsolatos személyes ügyfélszolgálati:

Ügyfélszolgálatok címe:	ügyfélfogadás ideje:
1119 Budapest, Vahot u. 8. (jogi és nem jogi ügyek is)	hétfő: 8.00-20.00 óráig kedd: 8.00-16.00 óráig szerda-csütörtök: 9.00-16.00 óráig péntek: 8.00-14.00 óráig
1062 Budapest, Lehel utca 5. (nem jogi ügyek)	hétfő: 8.00-20.00 óráig kedd: 8.00-16.00 óráig szerda-csütörtök: 9.00-16.00 óráig péntek: 8.00-14.00 óráig
1091 Budapest, Üllői út 117. (nem jogi ügyek)	hétfő: 8.00-18.00 óráig kedd: 8.00-16.00 óráig szerda-csütörtök: 9.00-16.00 óráig péntek: 8.00-14.00 óráig
1158 Budapest, Molnár Viktor utca 94-	hétfő: 8.00-18.00 óráig

96.
(nem jogi ügyek)

kedd: 8.00-16.00 óráig
szerda-csütörtök: 9.00-16.00 óráig
péntek: 8.00-14.00 óráig

1027 Budapest, Fő utca 47.
(nem jogi ügyek)

hétfő: 8.00-16.00 óráig
kedd: 10.00-18.00 óráig
szerda-csütörtök: 8.00-16.00 óráig
péntek: 8.00-14.00 óráig