

A LEGAL GROUP KÖVETÉSKÉZELÉSI SZABÁLYZATA

Budapest, 2024. január 05.

I. Általános rész

I.1. A szabályzat célja

A Legal Group (Legalteam Kft., Legal Rest Zrt.; a továbbiakban Legal Group) működését szabályozó követeléskezelési szabályok definiálása.

I.2. A követeléskezeléssel összefüggő szabályozási előírások

- A többször módosított 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 250/2010. (XII.24.) Korm. rendelet a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások éves beszámoló készítési és könyvvezetési kötelezettségeinek sajátosságairól.
- Az MNB elnökének 2/2019 (II.13.) számú ajánlása

I.3. Értelmező rendelkezések

- **Ügyfél (adós, fogyasztó):** Legal Group által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje, a Megbízóval, vagy – a problémás követelés eladójától megvásárolt szerződés révén – a Legal Group-pal szerződéses jogviszonyban álló jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyéb szervezet és természetes személy.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Kezes:** aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy adós nem teljesítése esetén maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni.
- **Követelés:** az Ügyféllel szemben fennálló pénzügyi (mind jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás) szolgáltatás nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő; követelészvásárlás keretében átvett egyéb; valamint megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés.
- **Követeléskezelés:** a Legal Group által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység (ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását). A Legal Group a követeléskezelést saját jogon, valamint megbízási jogviszony alapján végzi.
- **Megbízásos követeléskezelés:** a Legal Group-pal szerződött Megbízók tulajdonában lévő problémás követelések - Megbízók nevében és javára történő – kezelése.
- **Saját jogú követeléskezelés:** a Legal Group által megvásárolt, így a Legal Group tulajdonába került, de nem általa kihelyezett problémás követelések kezelése.

- **Megbízó:** az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyéb szervezet és természetes személy, aki részére a Legal Group tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt.
- **Követelés értékesítő:** az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyéb szervezet és természetes személy, aki a Legal Group részére problémás követelést értékesít.
- **Követelés vásárlás:** követelések üzletszerű megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép.
- **Teljesítési megállapodás:** a Legal Group munkatársai által kínált minden olyan lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követélelengedés) tárgyában létrejött írásbeli, vagy szóbeli megállapodás, melynek célja a követelés adós általi rendezése
- **Adatkezelési és adatvédelmi szabályzat:** a Legal Group tagjaira, mint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál nyilvántartott adatkezelőkre vonatkozó szabályrendszer, amely alapján a Legal Group valamennyi adatkezelés során eljárunk.

I.4. A szabályzat hatálya

A szabályzat a **Legal Group** követeléskezelési tevékenységének általános feltételeit tartalmazza.

- I.4.1. A **Legal Group** megbízásos, vagy saját jogú követeléskezelést végez (továbbiakban: követeléskezelés). Ennek keretében a Megbízóval kötött megbízási szerződés és/vagy jelen követeléskezelési szabályzat alapján, Megbízó, vagy saját szerződéses ügyfeleivel kapcsolatot létesít, azokat a szerződészerű teljesítésre bírja rá.
- I.4.2. **Legal Group** a beszedési eljárás során a hatályos jogszabályok, ajánlások, szabályzatok, valamint szerződések keretein belül jár el. Semmilyen körülmények között nem sérti az Adós emberi méltóságát. Tevékenysége során tartózkodik minden olyan cselekménytől, amely Magyarország jogrendjébe ütközik. Ezek a kötelezettségek kiterjednek a **Legal Group** által a szerződészerű teljesítés érdekében alkalmazott valamennyi munkavállalóra, munkatársra is.
A fentiek mellett – **megbízásos követeléskezelés** esetén – betartja a Megbízóval kötött megbízási szerződésben foglaltakat.

I.5. Ügyfélkapcsolat, képviselő

- I.5.1. A **Legal Group munkatársai** az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel során a **Belső adatkezelési szabályzatában** foglalt keretek között járnak el, meggyőződnek az Ügyfél személyazonosságáról, illetve az Ügyfél képviselőjében eljáró személyek jogosultságáról.

A személyazonosság igazolásához az alábbiak szükségesek:

Jogi személy esetén: Cég neve, cégforma, székhely/telephely, adószám, cégbírósági regisztráció száma, cégbejegyzés kelte.

Természetes személy esetén: Családi és utónév, leánykori név, lakcím, születési hely és idő, anyja leánykori családi és utóneve, állampolgársága.

- I.5.2. A **Legal Group munkatársai** kötelesek az adott helyzetben általában elvárható legnagyobb gondossággal, és körültekintéssel, megfelelő szakértelemmel eljárni, feladataikat a lehető legmagasabb szakmai színvonalon teljesíteni.
- I.5.3. A **Legal Group** feladatait a vonatkozó szakmai előírásoknak, követelményeknek, jogszabályoknak eleget téve teljesíti.
- I.5.4. Megbízásos követeléskezelés esetén **Legal Group** Megbízó igénye szerint beszámol az ügyekben folytatott tevékenységéről, annak eredményéről.
- I.5.5. A **Legal Group** a kezelt ügyekkel kapcsolatos adatokat, okiratokat, dokumentumokat a **Belső adatkezelési szabályzatában** foglalt keretek között kezeli és tárolja. Az egyes ügyféldossziékon az ügyletazonosítót jól látható módon feltünteti. Az irattárolás céljára szolgáló iroda biztonsági berendezéssel van ellátva.
- I.5.6. Megbízásos követeléskezelés esetén **Legal Group** biztosítja, hogy a Megbízó által megjelölt ellenőrzésre jogosult személyek a **Legal Group** által kezelt adatokba, okiratokba, dokumentumokba, nyilvántartásokba betekintsenek.
- I.5.7. **Legal Group** eleget tesz a pénzmosás megelőzése és megakadályozása terén a jogszabályokban, egyéb előírásokban, valamint szabályzatában rögzített, a tevékenységre vonatkozó előírásoknak.

I.6. Bizalmas információk

I.6.1. A Legal Group és Megbízói között fennálló bizalmi kapcsolat.

Az együttműködés keretében egymásnak átadott valamennyi adat, irat, információ és szóbeli közlés, továbbá az eljárás szabályai üzleti titoknak minősülnek. A **Legal Group** ezen információkat időbeli korlátozás nélkül szigorúan bizalmasan kezeli, és titokban tartja, továbbá a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül – a mindenkor hatályos jogszabályi, illetve hatósági előírásokban foglalt esetek kivételével – semmilyen formában nem hozza harmadik személy tudomására, feladatkörön kívül sem közvetlenül, sem közvetett módon nem használja fel, illetve nem használja fel illetéktelen előnyök szerzésére, valamint hátrányok okozására.

I.6.2. Banktitok, értékpapírtitok, üzleti titok, személyes adatok

Legal Group birtokába került, a Megbízó ügyfeleivel, Adósokkal, Kötelezettekkel, az átadott kinnlevőséggel kapcsolatos egyéb személyekkel kapcsolatos banktitoknak, értékpapírtitoknak, üzleti titoknak, illetve személyes adatnak minősülő tényeket, adatokat, információkat és megoldásokat időbeli korlátozás nélkül a banktitokra, értékpapírtitokra, üzleti titokra és személyes adatra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések szerint kezeli, azokat titokban tartja, gondoskodik biztonságos, zárt helyen való őrzésükről, és azokat semmilyen formában nem hozza harmadik személy tudomására, vagy nyilvánosságra, illetve sem közvetlenül, sem közvetett módon nem használja fel illetéktelen előnyök szerzésére, hátrányok okozására.

Legal Group gondoskodik az adatok biztonságáról és biztosítja azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint eljárási szabályokat, amelyek a GDPR, az információs szabadságról szóló törvény, valamint egyéb banki adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Legal Group az adatok védelmének különös gondot fordít a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelemre.

I.7. A közvetítőkre vonatkozó szabályok

A Legal Group a megbízás alapján történő követeléskezelést **függő közvetítőként**, ezen belül a Megbízó döntése alapján a Hpt. törvény 10. § paragrafusának (1) bekezdése aa) pontja szerint **függő kiemelt közvetítőként**, vagy ab) pontja szerint **függő ügynökként** végzi.

I.7.1 Függő kiemelt közvetítőként dolgozunk, ha:

a pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján, a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára, pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végzünk, **ideértve a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára történő kötelezettségvállalást vagy a szerződés megkötését is.**

A kiemelt közvetítői tevékenység Megbízott általi végzéséhez a Megbízónak az MNB-től engedélyt kell kérnie.

I.7.2 Függő ügynökként dolgozunk, ha:

a pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végzünk, amelynek során a **pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalunk, szerződést nem kötünk.**

Az ügynöki tevékenységet Megbízott általi végzéséhez a Megbízónak a Megbízott az MNB felé be kell jelentenie.

I.7.3. A közvetítőre, vagy a közvetítő alvállalkozójára vonatkozó szabályok:

A közvetítővel, a közvetítői alvállalkozóval munkaviszonyban, megbízási viszonyban, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban csak olyan természetes személy lehet, aki

- a) szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel, vagy
- b) középiskolai végzettséggel és
 - ba) szakképesített bankreferensi szakképesítéssel,
 - bb) banki, befektetési termékértékesítői szakképesítéssel,
 - bc) befektetési tanácsadói szakképesítéssel,
 - bd) banki szakügyintézői szakképesítéssel,
 - be) pénzügyi szakügyintézői szakképesítéssel,
 - bf) értékpapír-piaci szakügyintézői szakképesítéssel,
 - bg) pénzügyi szervezeti mérlegképes könyvelői szakképesítéssel,
 - bh) tőzsdei szakvizsgával,
 - bi) becsüsi bizonyítvánnyal (kizárólag kézizálog fedezete mellett nyújtott pénzkölcsön közvetítése esetén),
 - bj) valutapénztárosi bizonyítvánnyal (kizárólag pénzváltás közvetítése esetén),
 - bk) a Magyar Bankszövetség Felsőfokú Bankszakmai Oklevelével,
 - bl) a ba)-bk) pontokban foglaltakkal egyenértékű szakképesítéssel, vagy
- c) külön jogszabályban meghatározott, a Felügyelet által kiadott közvetítői hatósági vizsga letételét igazoló tanúsítványával rendelkezik.

Szakirányú felsőfokú végzettségnek minősülnek

- a) a közgazdasági felsőoktatásban egyetemi és főiskolai szakképzettség, gazdaságtudományok képzési területen alapképzésben vagy mesterképzésben közgazdász szakképzettség, jogász szakképzettség, könyvvizsgálói képezítés, felsőfokú vagy posztgraduális bankszakmai képezítés.
- b) a főiskolai vagy egyetemi szintű, illetve mesterképzésben szerzhető gazdasági agrármérnök szakképzettség, vagy műszaki menedzser alapképzési szakon, vagy gazdasági és vidékfejlesztési agrármérnök alapképzési szakon szerzhető szakképzettség, és
- c) a felsőfokú végzettség birtokában szakirányú továbbképzésben, szakosító továbbképzésben a közgazdasági felsőoktatásban szerzett bankszakmai szakképzettség vagy gazdasági, közgazdasági szakképzettség.

Közvetítői alvállalkozója további alvállalkozót nem vehet igénybe.

A **Legal Group** üzleti döntése, illetve a **Legal Group** és a **Legal Groupot** követeléskezelési tevékenységgel megbízó gazdasági társaságok között fennálló szerződés rendelkezései alapján, mind engedményezett, mind megbízás alapján kezelt

követelések érvényesítése érdekében a **Legal Group** megbízási jogviszonyban álló megbízottak (a továbbiakban: Megbízottak) közreműködését veheti igénybe. A Megbízottak eljárásuk során a vonatkozó jogszabályok maradéktalan betartásával, illetve pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések esetén az MNB ajánlás figyelembevételével járnak el. A Megbízottakat a **Legal Group** szűrőpróbaszerűen ellenőrzi.

II. Követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

II.1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Legal Group jóhiszeműen, és tisztesség követelményeinek keretein belül fejt ki tevékenységét, az adósokkal együttműködve jár el, kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat. Ezen belül:

- II.1.1. Gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek - figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt - az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg. Az információk átadása során biztosítja, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az adós és a követeléskezelő - ténylegesen rendelkezésre álló, a követeléskezeléshez kapcsolódó - lehetőségeiről, jogosultságairól és kötelezettségeiről.
- II.1.2. Az adós méltányolható kéréseit figyelembe veszi a kapcsolattartás formájára vonatkozóan, amely kérést visszakereshető módon rögzíti a követeléskezelési nyilvántartásban.

II.2. Szakszerű és gondos magatartás elve

A Legal Group a követeléskezelési gyakorlatának és a belső szabályozásának kialakítása, valamint az adósok kezelése során a szakszerű és gondos magatartás követelményeinek megfelelően jár el. Ezen belül:

- II.2.1. A **Legal Group** munkatársai az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeiket – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett - a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák.

II.3. A szükséges információ szolgáltatásának elve

A Legal Group munkatársai megadnak minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges. Ezen belül:

- II.3.1. A **Legal Group** munkatársai gondossággal járnak el a szerződés teljesítéséhez, illetve a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges információk átadása során.

- II.3.2. A kapcsolatfelvételt követően megfelelő időben bemutatják a Megbízó vagy a **Legal Group** által kidolgozott áthidaló megoldási lehetőségeket, ezek részletes feltételeit. Ennek során tájékoztatják az adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve bemutatják annak okát (kamatok, késedelmi kamatok, költségek).
- II.3.3. Tájékoztatják az adóst a követeléskezelés során alkalmazható intézkedésekről. Az adós megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatják az alkalmazható jogi eljárásokat és azok következményeit, beleértve a várható költségeket és időigényt.
- II.3.4. A **Legal Group** munkatársai különös figyelmet fordítanak a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

II.4. Fokozatosság elve

A Legal Group az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárásuk során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A követeléskezelők a fokozatosság elvének megfelelően járnak el az adósok tájékoztatása során is. Ezen belül:

- II.4.1. Amennyiben az adós együttműködő, az adós teherviselő képességét figyelembe véve a **Legal Group** törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését.
- II.4.2. Ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén figyelembe veszi az adós életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekszik arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást az adós körülményeinek felmérését (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevételét, a végrehajtási eljárás következmények bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.
- II.4.3. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós körülményeinek felmérése alapján tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

II.5. Szabályozottság elve

A Legal Group az adóssal történő kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra, tájékoztatásra, követeléseinek nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárásra, teljesítési megállapodásokra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozóan

szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki és működése során ezeket betartva jár el. **Ezen belül:**

- Követeléskezelési Szabályzat
- Belső ellenőrzési Szabályzat
- Panaszkezelési Szabályzat
- Környezetvédelmi Szabályzat
- Korrupció Ellenes Szabályzat
- Emberi jogi Szabályzat
- Adatvédelmi Tájékoztató

A Legal Group a belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel volt a fent rögzített elvekre.

III. Ügyfelek tájékoztatása

A Legal Group munkatársai adós rendelkezésére bocsájtanak valamennyi olyan információt, amelyek elősegítik a tartozás rendezését. A tájékoztatás minden esetben kiterjed a tartozás pontos összegére; a rendezési lehetőségekre, áthidaló megoldásokra; azok megkötésének feltételeire; továbbá információt nyújt a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről; továbbá arról, hogy az Ügyfél hol és milyen módon tudja tartozását rendezni.

Ügyfél kérésére a **Legal Group munkatársai** részletesen bemutatják a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

A Legal Group a tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ, kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat közérthető magyarázattal látja el, mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas az Ügyfél megtévesztésére a jogi helyzetét, vagy a jogkövetkezmények illetően. Adós kérése esetén valamennyi tájékoztató levelet elektronikusan is megküld részére, figyelemfelhívással a kizárólag elektronikus kapcsolattartásból eredő kockázatokra.

Legal Group kapcsolatfelvételkor tájékoztatást ad honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségeiről. A honlapon, valamint az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi az alábbi információkat:

- teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét
- elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét
- a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást
- annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel
- az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást
- adós számára nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó információkat
- a Legal Group által alkalmazott formanyomtatványokat
- tájékoztatást arról, hogy a teljesítési megállapodások megkötésére saját Általános Szerződési Feltételeket nem alkalmaz

III.1. Írásbeli tájékoztatás

A Legal Group az adós részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít az alábbi értesítő levelek kiküldése útján:

- követelés átruházásáról szóló tájékoztatás
- rendszeres tájékoztatás
- a tartozás rendezését követő tájékoztatás
- a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás
- adós kérésére történő tájékoztatás

A fenti tájékoztató leveleket a kezesnek abban az esetben küldi meg, ha a követelést a Legal Group vele szemben érvényesíti.

III.1.1. A követelés átruházásról szóló tájékoztatás

A Legal Group a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld adósnak az engedményezésről, amely tartalmazza az alábbiakat:

- a követelés átruházásnak tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást
- a Legal Group (mint a követelés jogosultjának) nevét és címét
- elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét
- a tartozás jogcímét, annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését, - amennyiben ismert – megszűnésének időpontját
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
 - tőketartozás
 - kamattartozás
 - késedelmi kamat
 - díjak, költségek
- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét
- általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról
- a késedelmi kamat mértékét és tájékoztatást a felszámítható költségekről és díjakról
- a teljesítés módját és a teljesítéshez szükséges adatokat
- teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját
- tájékoztatást arról, hogy ha az adós eredménytelen méltányossági kérelemmel élt, méltányossági kérelmet terjeszthető elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél
- tájékoztatást arról, hogy adós kérésére 30 napon belül tájékoztatást nyújtunk a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról

A Legal Group a követelések megvásárlása során törekszik arra, hogy olyan követelést vásároljon, amely kapcsán az engedményező a jogszabályokban és az MNB elnökének 2/2019 (II.13.) számú ajánlásában foglalt követelményeknek eleget tett és igény esetén biztosítani képes a követelés jog- és összecszerűségét alátámasztó dokumentumokon túlmenően az esetleges panaszkezeléshez szükséges adatok, iratok átadását is.

A Legal Group munkatársai az adós követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását érdemben kezelik és szükség esetén az Engedményező bevonásával alakítják ki a panaszra adandó választ.

III.1.2. Rendszeres tájékoztatás

A Legal Group az átruházás időpontjában a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az adósok részére.

A rendszeres tájékoztatás az alábbiakat tartalmazza:

- **a Legal Group** (mint a követelés jogosultjának) nevét és címét
- elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, összegét az alábbi bontásban:
 - tőketartozás
 - kamattartozás
 - késedelmi kamat
 - díjak, költségek
- fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét
- az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban
- a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét
- figyelemfelhívást arra, hogy amennyiben továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog
- figyelemfelhívást a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára
- jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet
- figyelemfelhívást jelzáloggal fedezett követelés esetén arra, hogy ha a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást további fizetési kötelezettsége marad fenn
- kezesi kötelezettvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségét

- figyelemfelhívást, amennyiben az adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodik
- tájékoztatást, hogy az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, melyet a kérelem benyújtását követő 30 napon belül rendelkezésére bocsájtok
- tájékoztatást arról, hogy ha az adós eredménytelen méltányossági kérelemmel élt, méltányossági kérelmet terjeszthető elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél

III.1.3. **A tartozás rendezését követő tájékoztatás**

A Legal Group – ide nem értve a megbízás alapján történő követeléskezelést - a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az adós részére. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a jelzálogtörlesztési engedélyt is megküldi a zálogkötelezett részére.

A tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás egy követeléskezelési kimutatás, mely az alábbiakat tartalmazza:

- legalább a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban
- arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn

Amennyiben adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli **a Legal Group**, tájékoztatást nyújt arról, hogy a maradványösszeg a Ptk. szabályai szerint részben, vagy egészben beszámításra kerül.

Amennyiben adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg és egyéb jogviszonyból eredő tartozását nem kezeli **a Legal Group**, akkor a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül - az alábbi gazdaságossági szempontok figyelembevételével - visszatéríti az adósnak.

A maradványösszeg visszatérítésének gazdasági szempontjai:

- **amennyiben a maradványösszeg nem éri el az 1.500,- Ft-ot, úgy azt a Legal Group nem téríti vissza az adósnak**
- **amennyiben a maradványösszeg meghaladja az 1.500,- Ft-ot, úgy a teljes összeget visszatéríti adós részére**

III.1.4. **A zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás**

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

III.1.5. **Adós kérésére történő tájékoztatás**

A Legal Group munkatársai a rendszeres tájékoztatáson túl adós kérelmére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújtanak a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáltató analitikus kimutatásról.

A Legal Group – amennyiben rendelkezésére áll – adós kérésére rendelkezésére bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát, továbbá az engedélyezésről szóló értesítést, a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve az elévüléssel kapcsolatos információkat.

Amennyiben a Legal Group megbízottként jár el a fenti tájékoztatást lehetőségeihez mérten, a rendelkezésére álló dokumentumok és információk alapján, szükség esetén a Megbízó bevonásával nyújtja az adós számára.

IV. Az adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A Legal Group munkatársai 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. Ennek körében tartózkodnak a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

IV.1. A Legal Group munkatársai az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst.

IV.1.1. A Legal Group munkatársai a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, a megbízót, az adóst, és a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelők eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza és 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/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

IV.1.2. Az azonosítás módját és részletes szabályait jelen szabályzat tartalmazza.

IV.2. A Legal Group munkatársai védik az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítják ki a kapcsolatfelvételi formákat.

IV.2.1. A Legal Group munkatársai az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az adós közvetlen elérhetőségein vagy az adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

IV.2.1.1 A Legal Group a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott személy részére ad ki. A Legal Group honlapján közzéteszi a formanyomtatványt, melynek hiánytalan kitöltése esetén a meghatalmazott eljárását elfogadja. A meghatalmazást abban az esetben is elfogadja, amennyiben azt az Ügyfél megfelelő tartalommal, de nem a közzétett nyomtatványon nyújtja be.

IV.3. A Legal Group a megbízás alapján történő követeléskezelés esetén az adóst tájékoztatja a megbízásról, valamint annak megszűnéséről.

- IV.3.1. A megbízás alapján eljáró követeléskezelő a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követően 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján megbízója számára jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja is teljesítheti.
- IV.3.2. A megbízási jogviszony megszűnése esetén 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a korábban megbízotti követeléskezelő mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja is teljesítheti.

IV.4. A Legal Group munkatársai úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

- IV.4.1. A Legal Group munkatársai telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményez. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az adós méltányolható kérését a figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.
- IV.4.2. A **Legal Group** munkatársai szerződéseként 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 tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében). Amennyiben a követelés jogosultja több követeléskezelő részére ad megbízást a követelés behajtásával kapcsolatban, úgy ezzel egyidejűleg biztosítja, hogy a megbízott követeléskezelőkre együttesen érvényesüljenek a jelen ajánlások.

IV.5. A Legal Group munkatársai biztosítják azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségekben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adóssal való kapcsolattartás céljából.

- IV.5.1. **Legal Group** biztosítja, hogy ügyintézőik a késedelmes adósok részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak az értesítő levelekben - előírtak szerint - szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és

a további kérdésekkel kapcsolatban megadják a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségét.

IV.5.2. **A Legal Group** ügyfélfogadási ideje az alábbiak szerint alakul:

- Hétfő: 10:00 – 16:30
- Kedd: 10:00 – 16:30
- Szerda: 10:00 – 16:30
- Csütörtök: 10:00 – 18:00
- Péntek: 10:00 – 16:30
- Szombat: Zárva
- Vasárnap: Zárva

V. Teljesítési megállapodások

Amennyiben adós egy összegben tartozását rendezni nem tudja – és akár szóban, akár írásban részletfizetési kérelmet nyújt be - a Legal Group munkatársai tájékoztatják az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről. A jelen pont keretében adott tájékoztatást a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti azt. Ezen belül:

V.1.1. A **Legal Group** által alkalmazott áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről szóló tájékoztatásból az adósok teljeskörűen megismerhetik a rendelkezésükre álló állami és intézményi konstrukciók feltételeit és a belőlük származó kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudják azt mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességüknek megfelel-e valamelyik kínált megoldás. A tájékoztatás során legalább az alábbiakról kap tájékoztatást:

- a tartozás megállapodás szerinti összegéről
- a megállapodásban szereplő megoldásról, mely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, fizetési gyakoriságát
- a megállapodás létrejötte kapcsán a kamatról, az adósra háruló díjakról és költségekről
- arról, hogy a Legal Group saját Általános Szerződési Feltételeket nem alkalmaz
- a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről
- amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

V.1.2. A **Legal Group** az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek. Az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban az elutasítás okát is megjelöli, illetve megvizsgálja milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel, a tartozás rendezése érdekében. A Legal Group az ajánlatot nem tevő adósok esetén is megvizsgálja, hogy milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére.

Amennyiben a megállapodás telefonbeszélgetés során jött létre a megállapodás feltételeit 15 napon belül posta úton, emailben, vagy SMS-ben tájékoztatásul megküldi Adós részére feltüntetve a telefonbeszélgetés időpontját és beszélgetés azonosítóját. SMS küldés arra a telefonszámra történik, amelyen a megállapodást rögzítő telefonbeszélgetés lezajlott.

V.2. Az áthidaló megoldásokra vonatkozó elvek

V.2.1. A **Legal Group**, mint a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés vásárlója, áthidaló megoldásokat dolgoz ki az adósok részére.

- V.2.1.1. A **Legal Group** a tisztességes és együttműködő magatartás alapelveinek megfelelően olyan áthidaló megoldásokat vagy részletfizetési lehetőségeket dolgoz ki, amelyek a hitelek, pénzügyi lízingszerződések, felmondott pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés átütemezésére, vagy a törlesztési időszak meghosszabbítására irányulnak, vagy egyéb módon segítenek a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken.
- V.2.1.2. A **Legal Group** azon együttműködő adósok részére, akiknek fizetőképessége, pénzügyi teljesítő képessége az adós által szolgáltatott információk és felhatalmazás alapján megállapítható, törekednek pozitív döntést hozni az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazásáról. Együttműködő adósnak minősül jelen pont vonatkozásában különösen, aki az áthidaló megoldásokhoz, vagy részletfizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat megjelölt határidőre és pontosan megadja.
- V.2.1.3. Ingatlanon alapított jelzáloggal fedezett **hitelekből származó követelések esetén a Legal Group** minden esetben megvizsgálja azt, hogy van-e lehetőség az intézmény által alkalmazott, áthidaló megoldások, vagy részletfizetés alkalmazására.
- V.2.2. A **Legal Group** az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról. Amennyiben az adós több jogviszonyból eredő tartozással rendelkezik ennek figyelembevételével javasol megoldást az adós számára.
- V.2.2.1. A **Legal Group**, amennyiben az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságát vizsgálja, az adós együttműködésével végzi el az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérését. A felmérés célja annak biztosítása, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében születhessen megfelelő döntés az adott helyzetben alkalmazható megoldásról. Adós teherviselő képességének vizsgálatakor az alábbi információk alapján végzi a felmérést:
- ügyfél bevételei, ezen belül: fizetés, nyugdíj, járulékok, családi pótlék stb.
 - ügyfél kiadásai, ezen belül: rezsi költség, gyerektartás, egyéb hitelek, letiltások stb.
 - ügyfél vagyontárgyai: ingó, ingatlan
- V.2.2.2. A **Legal Group** az egyes hitelszerződésekből/pénzügyi lízingből származó követeléstípusok esetén csak olyan adatokat kér el az adóstól, amelyeket a Megbízó meghatározott, vagy amelyek elengedhetetlenül szükségesek. A követeléskezelők az adós számára megfelelő időt biztosítanak a kért adatok szolgáltatására, figyelembe véve az azok beszerzéséhez általában szükséges időt.
- V.2.2.3. A **Legal Group** az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően adós érdekeinek előmozdítása céljából és adós hozzájárulásával beszerzi az adós jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléséhez szükséges nyilatkozatait és a

rendelkezésre álló adatok alapján dönt az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságáról. A **Legal Group munkatársai** az információ-szolgáltatásának elmaradása miatt az adósra hátrányos következmények kilátásba helyezésével adósra nyomást nem gyakorolnak.

- V.2.2.4. **Legal Group** évente megkísérli felülvizsgálni a már megkötött teljesítési megállapodásokat. Amennyiben az adós teherviselő képessége megfelelő, olyan módosításra tesz javaslatot adós részére, amely mellett a tartozás – a korábbinál nagyobb mértékben – csökkenthető. Az új javaslat adós általi elutasítása a hatályban lévő megállapodást nem érinti.
- V.2.2.5. Amennyiben adós a korábbi megállapodást nem tudja teljesíteni a **Legal Group** megvizsgálja adós újabb ajánlatát, valamint újabb megállapodás megkötésének lehetőségét.
- V.2.3. **Legal Group** a teljesítési megállapodás megszűnéséről haladéktalanul tájékoztatja adóst a megszűnés okának megjelölésével.
- V.2.4. **Legal Group** teljesítési megállapodás létrejöttéről a kezest is tájékoztatja.

VI. Kamatok, díjak, költségek felszámítása

VI.1. A Legal Rest Zrt. kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerült igazolt és indokolt költségeit terheli az adósra és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összegszerűségének bizonyíthatóságát

VI.1.1. Legal Rest Zrt. kizárólag olyan költségeket terhel az adósokra, amelyek a követelés mértékével arányosak és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez.

VI.1.2. Legal Rest Zrt. nem terheli az adósokra követeléskezelési tevékenység folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségeit. Legal Rest Zrt. – összhangban a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel – nem hárítja az adósokra az engedményezés tényéből eredő költségeket.

VI.1.3. A III. pontban meghatározott értesítő levelekkel összefüggésben a Legal Rest Zrt. költséget, díjat nem terhel az adósra. Az adott időszakban teljesített befizetésekről megküldött tájékoztatást követően, évente további egy alkalommal, díj-és költségmentesen megküldi az adós által kért kimutatást.

VI.1.4. A díjak és költségek oly módon kerülnek a Legal Rest Zrt. által meghatározásra, hogy ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra több jogcímen ne legyen díj vagy költség felszámítható.

VI.1.4. Legal Rest Zrt. által felszámítható díjak és költségek jelen szabályzat II. számú mellékletében kerülnek meghatározásra.

VI.2. A Legal Group az adóssal szemben késedelmi kamatot a követelés alapjául szolgáltató szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mértékben számol fel. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Polgári Törvénykönyv irányadó rendelkezései alapján történik.

VII. A követeléskezelésre vonatkozó szervezeti szabályok

VII.1. A Legal Group alkalmazásban (munkaviszonyban, megbízási viszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban) csak olyan természetes személy lehet, aki büntetlen előéletű és:

- szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel,
- középiskolai végzettséggel és:
 - szakképesített bankreferensi szakképesítéssel,
 - banki, befektetési termékértékesítői szakképesítéssel,
 - befektetési tanácsadói szakképesítéssel,
 - banki szakügyintézői szakképesítéssel,
 - pénzügyi szakügyintézői szakképesítéssel,
 - értékpapír-piaci szakügyintézői szakképesítéssel,
 - pénzügyi szervezeti mérlegképes könyvelői szakképesítéssel,
 - tőzsdei szakvizsgával,
 - a Magyar Bankszövetség Felsőfokú Bankszakmai Oklevelével
 - alpontban foglaltakkal egyenértékű szakképesítéssel, vagy
- a pénzügyi szolgáltatás közvetítői, a biztosításközvetítői és a tőkepiaci ügyletkötői hatósági képzéssel és hatósági vizsgával összefüggő feladatokról szóló miniszteri rendeletben meghatározott pénzügyi szolgáltatás közvetítői hatósági vizsgával

VII.2. A Legal Group ügyvezetése gondoskodik a kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, vagy munkatársak számára arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek az adós-kapcsolattartási tevékenység hatékony felügyeletéhez. A Legal Group az adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézőket – legalább évente egy alkalommal – megfelelő képzésben részesíti. A képzéseket képzési naplóban dokumentálja.

VII.2.1. 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 **Legal Group** követeléskezelési folyamataira, eszközeire, 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 eljárásra vonatkozó szabályokat. A képzés részét képezi az adóssal való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások ismertetése is.

- VII.2.2. **A Legal Group munkatársai** a képzések között írásbeli tájékoztatást kapnak a képzés tárgyául szolgáló ismeretanyagban időközben beálló változásokról.
- VII.2.3. A Legal Group a képzésekről képzési naplót vezet, mely az alábbiakat tartalmazza:
- képzés megnevezése
 - képzés témája, tematikája
 - képzésen résztvevők névsora
 - képzés időpontja
 - képzés megvalósulásának igazolása, értékelése
- VII.3. **A Legal Group ügyvezetése** gondoskodik arról, hogy az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a szervezet kontroll funkciói rendszeresen ellenőrizzék. A Legal Group ügyvezetése legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízásba adott követeléskezelési tevékenység adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is. Amennyiben a Legal Group a követelés kezelésére megbízást ad ellenőrzi, hogy a megbízott követeléskezelő rendelkezzen a szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi feltételekkel. Az ellenőrzési jog a megbízási szerződésben minden esetben rögzítésre kerül.

VIII. Nyilvántartás

VIII.1.1. A Legal Group az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet.

VIII.1.1.1. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az adósokkal (kezesekkel, valamint zálogkötelezettekkel) szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja. Ezen belül:

- adóssal szembeni követelésérvényesítési lépéseket
- valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját
- telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzéseket
- az adóssal szembeni követeléseket
- adóssal kötött teljesítési megállapodás tényét, időpontját, módját és feltételeit
- az adós által teljesített befizetéseket, azok összegét és könyvelésének dátumát
- adós számára küldött leveleket és szöveges üzeneteket
- adós írásos nyilatkozatait
- adós által harmadik személy részére adott meghatalmazását

VIII.1.1.2. A nyilvántartás célja, hogy a **Legal Group** visszakereshetően dokumentálja követeléskezelési gyakorlatát és a Magyar Nemzeti Bank elnökének 2/2019 (II.13) ajánlásának történő megfelelést.

VIII.1.1.3. **A Legal Group** az ajánlásban rögzített elvárásnak megfelelő és alkalmas informatikai rendszert alakított ki és alkalmaz.

VIII.1.1.4. A nyilvántartásban szereplő adatokat a **Legal Group** - figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és adós felhatalmazását - az adatok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg a szükséges felhatalmazás megléte esetén.

IX. Kiszervezett tevékenységek

IX.1. Kiszervezett tevékenység köre: Informatikai biztonsági szabályzattal kapcsolatos támogatás, intézkedési terv és fejlesztések egyeztetése, kiosztása, végrehajtásának nyomon követése

Kiszervezett tevékenység végzője: Kiss Zoltán egyéni vállalkozó (nyilvántartási szám: 35515374)

IX.2. Kiszervezett tevékenység köre: Informatikai biztonsági szabályzattal kapcsolatos támogatás, intézkedési terv és fejlesztések egyeztetése, kiosztása, végrehajtásának nyomon követése

Kiszervezett tevékenység végzője: Comnica Korlátolt Felelősségű Társaság (nyilvántartási szám: 35515374)

IX.3. Kiszervezett tevékenység köre: Iroda használati lehetőség katasztrófa helyzetben

Kiszervezett tevékenység végzője: Dr. Nagy Károly ügyvéd

IX.4. Kiszervezett tevékenység köre: Informatikai szolgáltatás, szoftverfejlesztés

Kiszervezett tevékenység végzője: Precognox Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság

IX.5. Kiszervezett tevékenység köre: KHR referenciaadatok szolgáltatásához kapcsolódó adattovábbítás

Kiszervezett tevékenység végzője: BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság

IX.6. Kiszervezett tevékenység köre: Könyvvitel

Kiszervezett tevékenység végzője: NE-NS Korlátolt Felelősségű Társaság

IX.7. Kiszervezett tevékenység köre: Rendszerüzemeltetés

Kiszervezett tevékenység végzője: ONLINE IT CONSULTING Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

X. A szabályzat jóváhagyása

E szabályzatot a cég ügyvezetése hagyja jóvá. Ez biztosítja, hogy megfeleljen a jogszabályoknak, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének 2/2019 (II.13) a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről ajánlásának.

A Legal Group a követeléskezeléssel kapcsolatos panaszkezelési szabályokat a Panaszkezelési Szabályzatban rögzíti.

A Legal Group a belső ellenőrzésének rendjét a Belső Ellenőrzési Szabályzatban rögzíti.

I. számú melléklet:

A követeléskezelési folyamat fázisai

A Legal Group a követeléskezelési tevékenységet két fázisra bontja, melyek az alábbiak:

- a jogi ügykezelést megelőző fázis, és a
- a jogi ügykezelés fázisa.

I.1. A jogi ügykezelést megelőző fázis szakaszai

E fázisban három jellemző szakaszt különítünk el:

I.1.1. Levelezés:

Ebben a szakaszban írásban kommunikálunk (próbálunk meg kommunikálni) az adóssal. Az írásos kommunikáció történhet hagyományos módon (postai levélküldés), SMS-ben vagy e-mailben.

Típusa szerint kétfajta levelet különítünk el:

- Tájékoztató levelet, amely arról szól, hogy a Legal Group miért került be szereplőként (megbízás követeléskezelésre, vagy vásárlás) a követeléskezelési folyamatba?
- Felszólító levelet, amelyekben a kezelési stádiumtól függően udvariasabb, vagy erőteljesebb hangsúllyal és módokon az adósokat tartozásaik megfizetésére kérjük fel.

I.1.2. Telefonos kommunikáció:

Ebben a szakaszban – ha van érvényes telefonszámunk – telefonon szólítjuk fel az adósokat a kezelési stádiumtól függően udvariasabb, vagy erőteljesebb hangsúllyal tartozásaik megfizetésére.

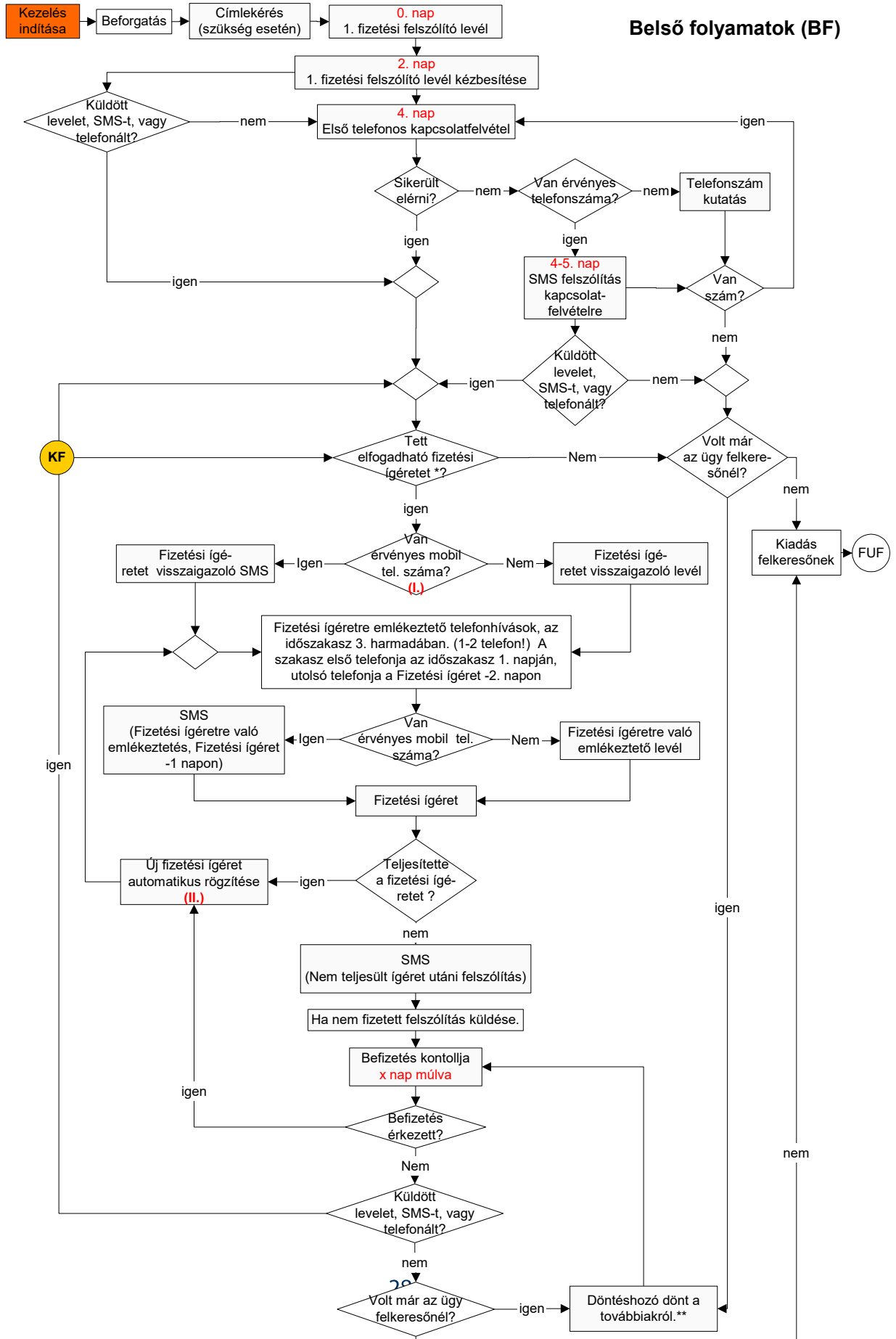
I.1.3. Személyes felkeresés:

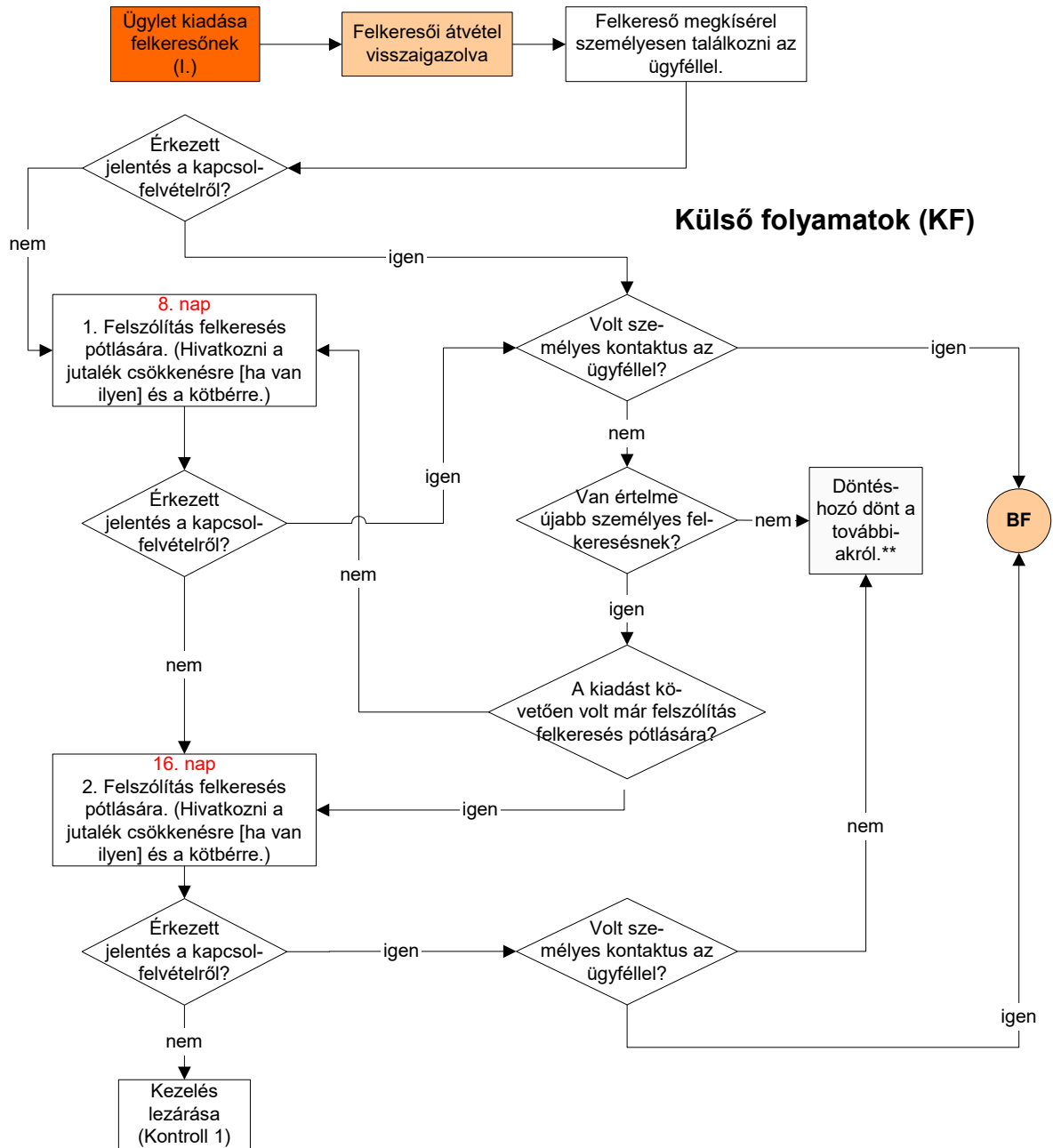
Ebben a szakaszban az adósokat személyesen keressük fel állandó, vagy ideiglenes lakhelyükön és így szólítjuk fel a kezelési stádiumtól függően udvariasabb, vagy erőteljesebb hangsúllyal tartozásaik megfizetésére.

I.2. A jogi ügykezelés

A jogi ügykezelés indítása, jogi ügykezelést megelőző fázis eredménye alapján történik. Ha ez alapján a megbízó úgy látja jónak FMH (fizetési meghagyás benyújtásával) megkezdjük a jogi ügykezelést.

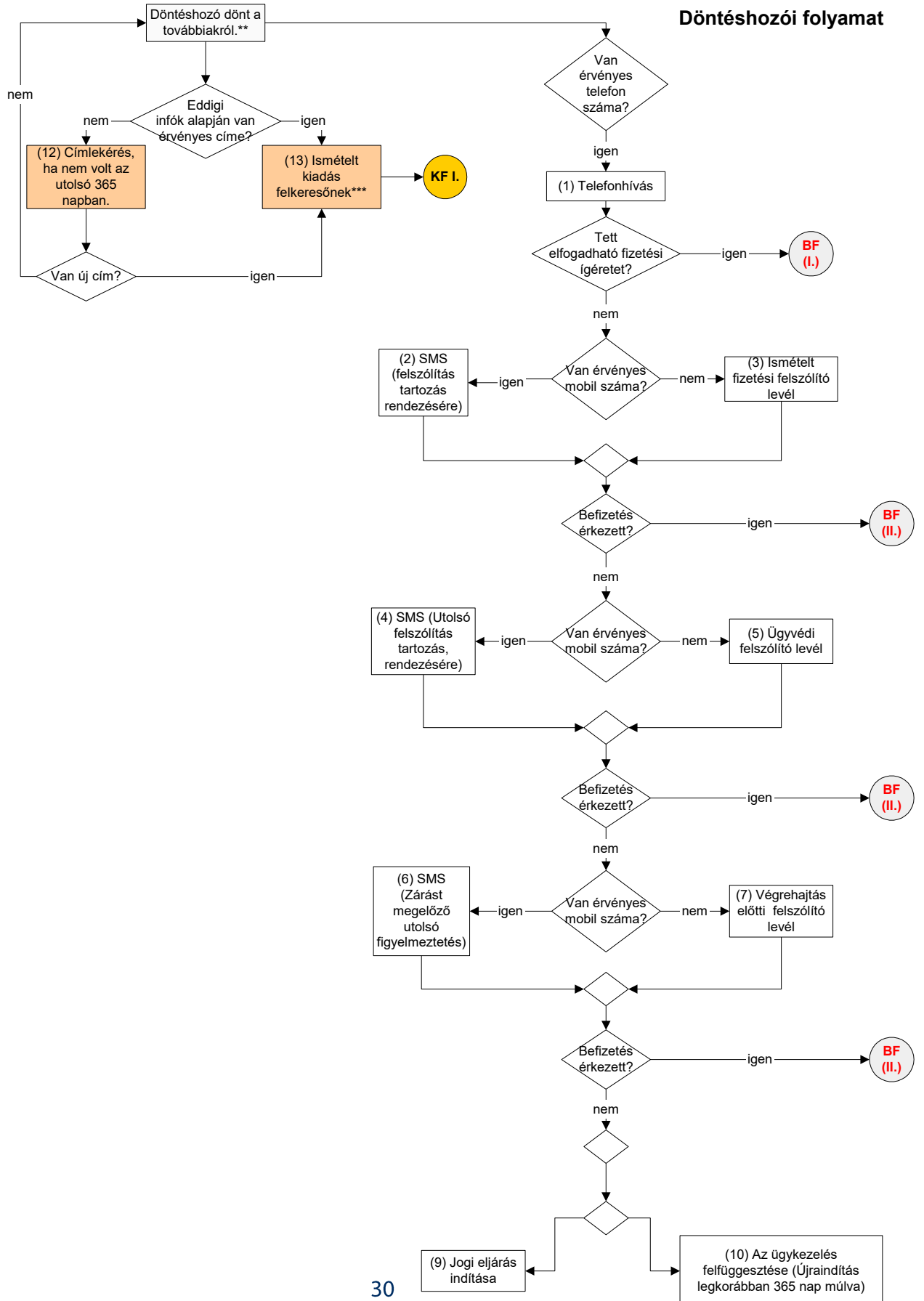
A két ügykezelési fázis részletes lépéssorát az 1. **felkeresés előtti** és 2. **felkeresés utáni** folyamatára mutatja:





A személyre szabott követeléskezelés specialistája

Döntéshozói folyamat



II. számú melléklet:

Tájékoztató a Legal Rest Zrt. által felszámított késedelmi kamatról, díjakról és költségekről

Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy amennyiben a követelés átruházásról szóló tájékoztató levelünkben szereplő fizetési határidőn belül teljesíti fizetési kötelezettségét, Társaságunk egyéb díjat és költséget nem számol fel. A fizetés határidő a követelés átruházásról szóló tájékoztató levél feladásának dátuma plusz 30 nap, amely konkrét dátumként szerepel a levélben.

A Legal Group által felszámított költségek 2024. január 05-től:

1. A Legal Rest Zrt. a követelések érvényesítése során az alábbi tevékenységekért költséget – a teljes követeléskezelési eljárás során – nem számol fel:

- Ügyfélnek szóló a követelés átruházásáról szóló tájékoztató levél elkészítése, megküldése,
- Ügyfélnek szóló évente egyszer kiküldésre kerülő rendszeres tájékoztató levelünk elkészítése és megküldése,
- Ügyfélnek szóló nullás igazolás elkészítése és megküldése,
- Évente egy alkalommal az Ügyfél által kért tájékoztató levél elkészítése és megküldése.

2. A Legal Rest Zrt. a követelések érvényesítése során az alábbi tevékenységekért költséget – a teljes követeléskezelési eljárás során – számol fel:

| Költség típusa | Költség összege | Költség alapja |
|----------------------------|---------------------------|--|
| SMS | 23 Ft + Áfa /db | Telekommunikációs szolgáltató díjszabása alapján |
| Telefonhívás | max. 19 Ft + Áfa /percdíj | Telekommunikációs szolgáltató percdíja a díjszabás alapján |
| Levél (normál) | 269 Ft | Postai szolgáltatások a Magyar Posta mindenkori díjszabása szerint, alapanyag és feldolgozás költségei a nyomdai szolgáltató szerződéses díjszabása szerint. |
| Levél (csekk) | 280 Ft | Postai szolgáltatások a Magyar Posta mindenkori díjszabása szerint, alapanyag és feldolgozás költségei a nyomdai szolgáltató szerződéses díjszabása szerint |
| Levél (tértivevény) | 1303 Ft | Postai szolgáltatások a Magyar Posta mindenkori díjszabása szerint, alapanyag és feldolgozás költségei a nyomdai szolgáltató szerződéses díjszabása szerint. |
| Levél (csekk, tértivevény) | 1314 Ft | Postai szolgáltatások a Magyar Posta mindenkori díjszabása szerint, alapanyag és feldolgozás költségei a nyomdai szolgáltató szerződéses díjszabása szerint. |

A személyre szabott követeléskezelés specialistája

| | | |
|--|------------------------|--|
| Csekken történő befizetés költsége részletfizetőknél | 200 Ft / alkalom | Követelés átruházásról szóló értesítő levél keltét követő 8 napon túl érkező postai csekken érkező befizetésekre felszámolt költség |
| Iratmásolat készítési díja | 20 Ft/oldal | Az MNB ajánlásban (2/2019. (II.13.) megállapított kötelező tájékoztatást adó leveleken felüli, ügyfél egyedi kérése alapján elkészített iratmásolatok költsége). |
| Túlfizetés visszautalási díja | 0,35% + 100 Ft/alkalom | Számlavezető Bank díjszabása alapján. |

A Legal Rest Zrt. késedelmi kamatot a követelés alapjául szolgáltató szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mértékben számol fel. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Polgári Törvénykönyv irányadó rendelkezései alapján történik.

A késedelmi kamatlábmaximumot 2022. november 10. napjától a 454/2022. (XI.9.) Korm.rendelet előírásainak megfelelően – annak érvényességi ideje alatt – azon ügyekben, ahol a nyilvántartásunk alapján 25 %-ot meghaladó késedelmi kamatláb volt felszámítható, annak mértékét 25 %-ra csökkentettük.

A 25 %-os késedelmi kamatláb maximumot a jogi eljárással nem érintett ügyekben alkalmazzuk. A jogi eljárással érintett ügyekben a jogerős bírósági/közjegyzői határozatban foglaltak szerint járunk el, tekintettel arra, hogy ezekben a késedelmi kamatkövetelést nem a Polgári Törvénykönyv vonatkozó szabálya, hanem a jogerős egyedi határozat alapozza meg.

III. számú melléklet:

A követeléskezelés lépései

Legal Rest Zrt. a követelés átruházásának napjától számított 30 napon belül értesítő levelet küld az Adósnak, a III.1.1-es pontban leírtak alapján. Amennyiben az első felszólítás nem volt eredményes, úgy a Legal Rest Zrt. saját döntése alapján megkezdi az általa legmegfelelőbbnek ítélt követeléskezelési eljárást.

Legal Rest Zrt. munkatársai jogszerűen járnak el, amennyiben az első felszólítás eredménytelenségét követően az Adós rendelkezésre álló elérhetőségein, a jelen szabályzatban megfogalmazott gyakorisággal és keretek között telefonon, vagy személyesen veszik fel a kapcsolatot Adóssal a követelés érvényesítése érdekében.

Legal Rest Zrt. minden törvényes eszközt igénybe vesz, hogy telefonos egyeztetést kezdeményezzen az Adóssal a tartozás önkéntes, jogi eljárást megelőző megfizetése érdekében, a rendelkezésre álló elérhetőségeken, szükség esetén nyilvános adatbázisban (telefonkönyv, lakcím nyilvántartó) elérhetőséget keres az Adóshoz.

Az eljárás során a Legal Rest Zrt. fokozott figyelemmel betartja a banktitokra, adatvédelemre vonatkozó jogszabályi, hatósági rendelkezéseket és állásfoglalásokat, különös tekintettel a vonatkozó adatvédelmi előírásokra, valamint a Belső adatvédelmi szabályzatban foglaltakra.

Amennyiben az adós tartozását egy összegben rendezni nem tudja, és ezt a körülményt, bejelenti a Legal Group részére, részletfizetési megállapodást kötünk Ügyfeleinkkel.

Jogi eljárás kezdeményezésére abban az esetben kerül sor, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Legal Rest Zrt. munkatársai

- az Adóssal nem tudnak megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy
- nem tudnak kapcsolatot létesíteni, vagy
- létrejött megállapodás esetén az Adós nem tartja be az abban foglaltakat.

IV. számú melléklet:

Részletfizetési szabályok és döntési kompetenciák

A Legal Rest Zrt. által megvásárolt követelések esetében a kapcsolattartásra kijelölt kollégák köthetnek teljesítési megállapodásokat az adósokkal, amely alatt a tartozások részletekben történő visszafizetését értjük. A Legalteam Kft. által kezelt megbízásos ügyekben a Megbízó által meghatározottak szerint köthetnek megállapodást.

Megvásárolt követelések esetében a tartozás részletekben történő rendezésére vonatkozó keretszabályok megállapítására az Ügyvezetés jogosult.

Az ügyfelek pénzügyi állapotfelmérése a követeléskezelés során kiemelkedően fontos, ezen adatok ismeretében tudnak a Legal Group munkatársai megalapozott döntést hozni a tartozás visszafizetésének ütemezéséről.

Az ügyfél teherviselő képességének vizsgálatakor az alábbi információk alapján végzik a felmérést:

- A bejelentett lakcímen lakik-e?
- Mióta nem fizeti az ügyfél a tartozását?
- Mennyi az ügyfél havi bevétele (forintban)?
- Mennyi az ügyfél háztartásának bevétele (forintban)?
- Van-e munkaviszonya?
- Bejelentett munkaviszonnyal rendelkezik?
- Amennyiben bejelentett munkaviszonnyal rendelkezik, határozott idejű, vagy határozatlan idejű munkaszerződése van?
- Ha fenti esetek egyike sem igaz az ügyfélre, akkor esetleg közmunkás, nyugdíjas, rokkantnyugdíjas, illetve egyéb szociális/egészségügyi ellátásban részesül-e?
- Van-e más bevétele az ügyfélnek/ vagy a háztartásnak?
- Kap-e pénzügyi segítséget valakitől?
- Van-e más tartozása?
- Összességében mennyit fizet havonta más tartozás rendezésére?
- Van-e más fizetési kötelezettsége (pl: tartásdíj)?
- Van-e jövedelem letiltása?
- Van-e árverés kitűzve az ingatlanára?

A Legal Group munkatársai az Ügyfél együttműködésével és hozzájárulásával – az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek betartásával - végzik el a jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérését. Az információ szolgáltatás elmaradása miatt hátrányos következményeket nem alkalmaz.

A fenti adatok alapján, a Legal Rest saját belső keretszabályait alkalmazva, a döntési kompetenciával rendelkező munkatárs megállapítja, hogy milyen módon, milyen ütemezésben van lehetőség a tartozás rendezésére.

A jelenleg hatályos keretszabályok:

| TELJES FENNÁLLÓ TARTOZÁS NAGYSÁGA | MAX MEGÁLLAPODÁS FUTAMIDŐ (HÓNAP) |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 0 – 100.000 Ft | 12 |
| 100.001 – 200.000 Ft | 18 |
| 200.001 – 400.000 Ft | 24 |
| 400.001 – 1.000.000 Ft | 30 |
| 1.000.001 – 3.000.000 Ft | 40 |
| 3.000.001 Ft és a felett | 60 |

Kiegészítő szabályok:

- Amennyiben a tartozás telekommunikációs, illetve közüzemi szerződésből ered és az nem éri el az 50 000 Ft-ot, maximum 3 havi részletfizetés adható.
- Amennyiben a tartozás nem éri el a 10 000 Ft-ot, nem adható részletfizetés.
- A 30 havi részletfizetés engedélyezésére az erre a feladatkörre dedikált döntéshozó engedélye szükséges.
- Amennyiben a fenti keretszabályoknak nem megfelelő teljesítési megállapodás születik az ügyféllel (pl.: túl hosszú futamidő), akkor az erre a feladatkörre dedikált döntéshozó döntése alapján új részletfizetési megállapodást kell kötni az ügyféllel.
- A teljesítési megállapodás megkötését követően az ügyfélnek havi fizetési kötelezettsége keletkezik, azaz kimaradt részlet esetén a futamidő nem hosszabbodik, az elmaradt befizetést az azt követő hónapban pótolnia kell, hogy a korábban megállapított futamidőből ne fusson ki.
- Amennyiben az ügyfél két havi törlesztőrészlettel elmarad, vagy nem pótolja a korábban nem teljesített havi törlesztő részletét, akkor a részletfizetési megállapodás felmondásra kerül a Legal Rest Zrt. részéről.
- Amennyiben a megállapodás érvényét veszti, vagy az ügyfél nem együttműködő a követeléskezelés során, akkor a Legal Rest Zrt. jogosult végrehajtási eljárást kezdeményezni a követelés érvényesítése érdekében.
- A végrehajtási eljárás megindítására az erre a feladatkörre dedikált döntéshozó döntése alapján kerülhet sor.

A tartozás (teljes, vagy részbeni) elengedéséről a Legal Rest Zrt. Ügyvezetője jogosult döntést hozni. A tartozás elengedésre csak írásbeli megkeresés esetén van lehetőség.

A részletfizetési szabályoktól eltérni csak egyedi esetben, döntési kompetenciával rendelkező munkatársak egyedi elbírálása alapján van lehetőség.

Döntési kompetenciával a Legal Group panaszkezelő munkatársa, a Back Office Vezetője, vagy a Call Center Vezetője rendelkezik.

V. számú melléklet: Részletfizetési kérelem minta

Tisztelt Legal Rest Zrt. / Legalteam Kft.!

KÉRELEM

Alulírott Név (leánykori neve:; született: (település), (Év, hó, nap); anyja neve;; levelezési cím:) a fenti ügyszámú tartozásra hivatkozva kérem a Legal Rest Zrt-t/ Legalteam Kft-t, hogy a fenti számú ügyemben a tartozás teljes összegére napjától hónapos, vagy összegű részletfizetést biztosítani szíveskedjenek.

Indoklás :

(Ide kerülnek az Ön érvei)

.....
.....
.....
.....

A kiadásaim (rezi, gyerektartás, egyéb hitelek, letiltás, stb...) havi összege :

| Megnevezés | Összege |
|---------------------|---------------|
| havi összege: | forint. |
| havi összege: | forint. |
| havi összege: | forint. |
| havi összege: | forint. |

Összesítve : forint.

Bevételeim (fizetés, nyugdíj, családi pótlék, stb...) havi összege :

| Megnevezés | Összege |
|---------------------|---------------|
| havi összege: | forint. |
| havi összege: | forint. |
| havi összege: | forint. |
| havi összege: | forint. |

Összesítve : forint

Kérelmem pozitív elbírálásában bízva várom válaszukat.

Keltezés :

.....
Aláírás helye

VI. számú melléklet:

MEGHATALMAZÁS

Név:
Születési hely és idő:
Anyja neve:
Lakcím:
Telefonszám (megadása nem kötelező):

meghatalmazom:

Név:
Születési hely és idő:
Anyja neve:
Lakcím:
Telefonszám (megadása nem kötelező):

hogy a Legal Rest Zrt./Legalteam Kft.-nél (székhely: 1096 Budapest, Vendel u. 11.)

..... ügyazonosító számon nyilvántartott tartozásom ügyében nevemben és helyettem teljeskörűen eljárjon, az ügyről tájékoztatást kérjen, jognyilatkozatot mind írásban, mind szóban megtegyen, így különösen, de nem kizárólagosan, a tartozás rendezése érdekében a Legal Rest Zrt./Legalteam Kft.-vel egyeztetést folytasson, megállapodást kössön. Jelen meghatalmazás a fent megjelölt ügygel kapcsolatban kiterjed valamennyi, banktitoknak minősülő információ meghatalmazott részére történő kiadására is.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

.....(kelt), 20....(év).....(hó)(nap)

.....
Meghatalmazó aláírása

Tanú 1

Tanú 2

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:

Aláírás: