

Lízingbeadó a lízingbevevővel történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól.

Mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a követelés kezelője, valamint a követelés átruházása esetén a követelészvásárló lízingbevevőt 15 napon belül írásban értesíti a megbízásról/követelészvásárlásról. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja, vagy a követelés átruházója is teljesítheti.

A megbízás alapján eljáró követeléskezelő a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követően, vagy a követelészvásárló a követelés megvásárlását követő 15 napon belül írásban értesíti az lízingbevevőt arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján megbízója számára, illetve saját részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. A követelészvásárló felhívja az lízingbevevőt a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a követeléskezelőnél. A követelészvásárló egyúttal felhívja a lízingbevevő figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat.

Amennyiben az előzőek alapján a lízingbevevő panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a követelészvásárló nem végez a lízingbevevőt közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).

A banki követeléskezelők úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

Lízingbeadó hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményez kapcsolatfelvételt a lízingbevevővel. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt a lízingbevevő kifejezetten kéri. Lízingbevevő kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban).

Lízingbevevő méltányolható kérését a lízingbeadó figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A lízingbeadó szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot a lízingbevevővel. Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a lízingbeadó által kezdeményezett, lízingbevevővel 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 a lízingbevevő hozzájárulását adja (pl. az együttműködő lízingbevevővel történő fizetési megállapodás érdekében, vagy lízingbevevő által visszahívás kérése esetén). Amennyiben lízingbeadó több követeléskezelő részére ad megbízást a követelés behajtásával kapcsolatban, úgy ezzel egyidejűleg biztosítja, hogy a megbízott követeléskezelőkre együttesen érvényesüljenek a fentiek.

A banki követeléskezelők a lízingbevevővel történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és a lízingbevevőt.

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, a társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, a megbízót, a lízingbevevőt, és a követelést és röviden tájékoztatják a lízingbevevőt arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén lízingbeadó eljáró ügyintézője átadja lízingbevevő részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a követeléskezelő társaság és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét.

Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk /képviseleti jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A követeléskezelők védik a lízingbevevő banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítják ki a kapcsolatfelvételi formákat.

Lízingbeadó az lízingbevevőn kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

Lízingbeadó biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben **megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre** lízingbevevőkkel való kapcsolattartás céljából.

Lízingbeadó az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás célja, hogy a lízingbeadó visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelés gyakorlatát, a PSZÁF ajánlásnak történő megfelelését, a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfeleléssel.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a lízingbevevőkkel szembeni követelés érvényesítési lépéseket, az lízingbevevővel történő kapcsolatfelvételeket, a lízingbevevőkkel szembeni követeléseket dokumentálja. A nyilvántartásban szereplő adatokat a követeléskezelő -figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és lízingbevevő felhatalmazását – az adatok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg a szükséges felhatalmazás megléte esetén.