



KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT
Kivonat

Hatályba lépés dátuma:
Jóváhagyta:

2016. március 12.
az ARGENTA LIZING ZRt. Igazgatósága

I. Általános rész

1. A szabályzat célja

Az ARGENTA LIZING ZRt. (a továbbiakban Hitelező) tulajdonosainak és üzleti partnereinek - különösen a Hitelezőt refinanszírozó hitelintézet(ek) - érdekei egyaránt megkívánják, hogy a Hitelező pénzkölcsön nyújtási jogviszonyából (a továbbiakban: **finanszírozási szerződés**) származó követeléseai határidőben, vagy ha ez a Hitelező Adósainak - beleértve az adóstársa(ka)t és kezes(ek)et is - (a továbbiakban együttesen: Adós vagy Adósok) az egyedi szerződésben vállalt kötelezettségei megszégése folytán nem teljesül, úgy a lehető legkisebb késedelemmel de a legnagyobb hatékonysággal teljesítésre kerüljenek.

E cél érdekében a Hitelező megalkotta a Követeléskezelési Szabályzatot, mely a kintlévőség-kezelési tevékenység során alkalmazott általános eljárásokat, azok határidejét és egyes lépéseit rögzíti.

2. Alapelvek

A Hitelező, illetve munkatársai, alvállalkozói, megbízottai az eljárásuk során - tekintettel a Hitelező által is elfogadott Magatartási Kódex rendelkezéseire, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú, valamint a Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III.11.) számú ajánlásában foglaltakra - igyekeznek az alábbi alapelveket betartani és betartatni:

- törekszenek az Adóssal történő teljes körű és jóhiszemű együttműködésre;
- az Adóst - a tényleges végrehajtási eljárás elkerülése érdekében - megfelelően tájékoztatják mind a tartozás összegéről, mind a várható eljárás menetéről, következményeiről;
- megtesznek mindent annak érdekében, hogy az együttműködő Adós helyzetét rendezzék, illetve a felmerült problémára megfelelő megoldást találjanak;
- elősegítik az Adósok fizetőképességének helyreállítását,
- biztosítják azt, hogy sem a Hitelező munkatársai, sem alvállalkozói, illetve ezen személyek közeli hozzátartozói a felmondott követelések vonatkozásában, azok megszerzésében ne legyenek érdekeltek, illetve ezen összeférhetlenségi okot megfelelően kezelik.

A Hitelező munkatársai ezen alapelvek érvényesítése során kötelesek figyelemmel lenni:

- a kölcsönösség elvére, azaz a rosszhiszemű/nem együttműködő Adós joggal való visszaélését kötelesek megakadályozni,
- közérthetőségre,
- az esetleges, a Hitelező refinanszírozója által előírt rendelkezésekre,
- a tisztességes és együttműködő magatartásra,
- együttműködő Adósok esetén a finanszírozási szerződések egyedi és rugalmas kezelésére,
- a szakmai gondosságra,
- az Adós teherviselő képességének figyelembe vételére,
- a fokozatosságra,
- az Adós teljesítésének elsődlegességére,
- a szabályozottságra.

Nem minősül együttműködőnek/ jóhiszeműnek az Adós:

- a) aki élő szerződés esetében legalább 3, felmondott szerződésből eredő követelés esetében legalább 2 alkalommal bizonyítható módon elutasítja a kapcsolatfelvételt a kapcsolatfelvételi kísérlet során (a kapcsolatfelvétel elutasításának tekintendő az is, ha az Adós a levelet megkapja, de nem reagál rájuk),
- b) aki elutasítja a helyzetértékeléshez szükséges azon releváns információk megadását, amelyek nem állnak a Hitelező rendelkezésére,
- c) aki szándékosan valótlan információkat ad a Hitelező számára,
- d) aki bizonyíthatóan elutasítja a Hitelező által felkínált, az Adós által közölt adatok alapján reális megoldási lehetőségek mindegyikét,
- e) akinek együttműködési hajlandósága hiánya miatt a sikeres kapcsolatfelvételt követő 3 hónapon belül nem jön létre írásos egyezség, vagy az Adós nem kezdi meg a javaslatnak megfelelő törlesztést,
- f) aki nem teljesíti a megoldás keresési folyamat eredményeként létrejött írásos egyezségben szereplő lényeges kötelezettségeit, fizetési késedelem esetén 30 napot meghaladó késedelembe esik,
- g) ha adóstársak esetén egyik Adós sem működik együtt.
- h) ha Adós azért köt bármilyen megállapodást, hogy azt később megtámadja, esetlegesen a megállapodásban foglaltakkal visszaéljen.

Ezen alapelvek és célok érvényesülése érdekében a Hitelező az alábbi eljárási rendet dolgozta ki.

II. A legalább 30 napos fizetési késedelemmel érintett finanszírozási szerződésekkel kapcsolatos eljárás

1. Első kapcsolatfelvétel: telefonos felszólítás

Minden páratlan hónap 1. - 10. napja között történik a hátralékos Adósok telefonon történő megkeresése. Kivételt képeznek azon Adósok, akiknek ezen időpontig a Hitelező elbírálta fizetési haladék iránti kérelmét, illetve amennyiben a hátralékos tartozás összege nem éri el a 10.000,- Ft-ot.

A telefonos kapcsolatfelvételnek minden esetben a hívott fél által beazonosítható (nem rejtett) hívószámról kell történnie. A telefonhívások az Adós beleegyezése esetén rögzítésre kerülhetnek, az adatkezelés céljáról való tájékoztatást követően. Az Adós azonosítását a VI. fejezetben foglaltak szerint kötelező elvégezni.

A telefonhívást munkanapon 8 és 18 óra között az Adós Hitelező nyilvántartásában szereplő telefonszámán kell kezdeményezni. Amennyiben az első hívás sikertelen, úgy azt egy eltérő időpontban ismét meg kell próbálni, illetve az Adóstárral is fel kell venni a kapcsolatot. Az Adós méltányolható kérését (pl. munkaidőben történő telefonos megkeresés mellőzése) figyelembe kell venni, amely kérést rögzíteni kell a Hitelező adatbázisában, visszakereshető módon.

A hívás eredményét (eredménytelenségét), esetleges tapasztalatait a hátralékos listán rögzíteni, majd az erre rendszeresített dossziében irattározni kell.

A beszélgetés menete:

- napszaknak megfelelő köszönés,
- bemutatkozás a Hitelező nevének közlésével,
- a telefonhívás rögzítéséhez való hozzájárulás kérése (adatkezelési/adatrögzítési cél pontos megjelölése),
- Ügyfél azonosítása, (adatok sikeres egyeztetését követően a beszélgetés folytatása),
- a finanszírozási szerződés lényeges paramétereinek (különösen: szerződésszám, szerződéskötés időpontja) közlése,
- a lejárt esedékességű tartozás összegének udvarias közlése (pl.: „Bizonyára elkerülte a figyelmét, hogy...”), esetleges egyéb problémák (pl.: a fedezeti ingatlan kapcsolatosan ismertté vált terhek) ismertetése,
- lehetséges megoldás felvázolása (az esetlegesen megfizetett, de a Hitelező bankszámláján még jóvá nem írt törlesztőrészlet befizetési bizonylatának telefaxon történő megküldése, tartozás esetén pedig házipénztári-, vagy közvetlenül a Hitelező bankszámlájára történő befizetés 3 napon belül). Amennyiben az ügyfél igényelne fizetési könnyítést, tájékoztatás az ennek az elbírálásához szükséges adatokról, valamint általános tájékoztatás az igénybe vehető fizetési könnyítésekről. A tájékoztatás történhet oly módon is, hogy - amennyiben adós rendelkezik internetes hozzáféréssel - a beszélő felhívja az adós figyelmét az ARGENTA honlapján elérhető írásos tájékoztatókra, kérelem nyomtatványokra, vagy ezen nyomtatványokat az Adós részére - Az adós által megadott és rögzítésre kerülő e-mail címre - megküldik.
- tájékoztató a fizetési kötelezettség elmulasztásának következményeiről (fizetési felszólítás küldésének különdíja, azonnali hatályú felmondás 90 napot meghaladó késedelem esetén stb.),
- mielőbbi intézkedésre felhívás, együttműködés megköszönése, elköszönés.

A beszélgetés során figyelemmel kell lenni a Hitelező jó hírnevére, azonban az Adós általánosságban nem elfogadható stílusú válaszadása esetén (így különösen szidalmazás, nem megfelelő hangnemű válasz) a beszélgetés megszakítható. Természetesen a kapcsolattartás során Hitelező munkatársának is tartózkodnia kell az erőszakos, zaklató, félrevezető magatartástól, és az Adós méltányolható kérését figyelembe kell venni a kapcsolatfelvétel idejére vonatkozóan.

Az egyes áthidaló megoldásokról történő döntéshozatal előtt az „Információgyűjtés és kezelés részletes szabályai” fejezetben írtak szerint kell eljárni.

2. Második kapcsolatfelvétel: 1. sz. Felhívó levél küldése

A telefonos felszólítás sikertelensége és legalább 30 napos fizetési késedelem esetén minden páratlan hónap 20. - 30. napja között fizetési felszólítást (a továbbiakban: 1. sz. Felhívó levél) kell részére (valamint az esetleges Adóstárs(ak)nak, kezes(ek)nek) küldeni. A Felhívó levél különdíjáról a Hitelező Hirdetménye rendelkezik. A díj megállapításakor Hitelező tekintettel van az aktuális postaköltségekre, valamint a levél előkészítésének költségeire (munkadíj, nyomtatási, egyéb költségek), a megadott átalányköltség ennek alapján került előzetesen meghatározásra.

A Felhívó levelet a Hitelező minden esetben ajánlott tértivevényes postai küldeményként küldi meg az érintetteknek, a postai bélyegzővel és kézjeggyel ellátott feladójegyzéket pedig irattározza az erre rendszeresített dossziében.

A Felhívó levél mellékletenként a Hitelező megküldi az Adósnak a MNB fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatóját, valamint az MNB tájékoztatófüzetét az állam által biztosított adósságrendezési megoldásokról is. Azon Adósok részére, akik rendezik elmaradásukat, de egy éven belül ismételen késedelembe esnek, nem szükséges újra megküldeni a tájékoztatókat, kivéve ha azok szövege jelentősen módosult (pl.: jogszabályváltozások miatt).

3. Harmadik kapcsolatfelvétel: Tájékoztató levél küldése

Abban az esetben, ha az Adós fizetési késedelme továbbra is 30 napon túli, valamint részére a fentiek szerinti Felhívó levél megküldésre került, és az abban foglalt határidőig nem teljesített, vagy a kapcsolatot a Hitelezővel semmilyen formában nem vette fel, megállapodás megkötését elutasította, vagy annak létrejöttét akadályozta, úgy az 1. sz. Felhívó levél megküldését követő hónap 20. - 30. napja között felmondás előtti felszólítást (a továbbiakban: Tájékoztató levelet) kell részére (valamint az esetleges Adóstárs(ak)nak, Kezes(ek)nek) kiküldeni. A felszólítás különdíjáról a Hitelező Hirdetménye rendelkezik. A díj megállapításakor Hitelező tekintettel van az aktuális postaköltségekre, valamint a levél előkészítésének költségeire (munkadíj, nyomtatási, egyéb költségek), a megadott átalányköltség ennek alapján került előzetesen meghatározásra.

A Tájékoztató levelet a Hitelező minden esetben ajánlott, tértivevényes postai küldeményként küldi meg az Adósnak és esetleges Adóstárs(ak)nak, Kezes(ek)nek, a postai bélyegzővel és kézjeggyel ellátott feladójegyzéket pedig irattározza az erre rendszeresített dossziében. Amennyiben a küldeményt az Adós nem veszi át, illetve az bármely okból nem kézbesíthető, ezért a Posta a Hitelezőnek visszaküldi, a Hitelező azt újból - ezúttal nem ajánlott küldeményként - ismételen kiküldi.

A Tájékoztató levél mellékletenként a Hitelező megküldi az Adósnak a MNB felmondásról szóló mintatájékoztatóját is. A mintatájékoztatót minden alkalommal, kétoldalas másolatként - csak az Adós részére - meg kell küldeni. A Hitelező egyoldalúan a levél kézhezvételétől (kézbesítési időpontjától) számított 15 napos időtartamot biztosít a tartozás jogkövetkezmények nélküli teljesítésére.

4. Személyes egyeztetés, fizetési megállapodás

Arra az esetre, ha a nemfizető/késedelmesen fizető Adós együttműködési hajlandóságot mutat, úgy - az ügyek egyedi mérlegelése alapján - célszerű az Adós(ok)kal személyes egyeztetés keretében megállapodni, illetve az esetleges lehetőségekről Adós(oka)t tájékoztatni. Adós ilyen irányú kérelme esetén a személyes egyeztetés kizárólag abban az esetben hárítható el, ha

- Adós(ok)kal az egyeztetési kérelmet megelőzően már több alkalommal volt sikertelen egyeztetés, vagy a korábban írásban vállalt kötelezettségeit adós nem teljesítette;
- alapos okkal feltételezhető, hogy Adós ténylegesen nem kíván megállapodást kötni Hitelezővel, célja kizárólag az eljárások elhúzódása;

Személyes egyeztetés esetén szükséges megfelelő jegyzőkönyv felvétele.

III. A felmondott szerződésekkel kapcsolatos eljárás

Ha az Adósnak több mint 6 havi lejárt tartozása halmozódott fel, és/vagy a finanszírozási szerződésben/Üzletszabályzatban körülírt felmondási okok fennállása, és a Hitelezőnek a fenti II. fejezetben írt eljárásainak sikertelensége esetén a Hitelező a finanszírozási szerződést közokiratba foglaltn felmondja.

A Felmondást a Hitelező képviselőjében eljáró közjegyző tértivevényes ajánlott postai küldeményként küldi meg az érintetteknek, valamennyi ismert címre (fedezeti ingatlan címe, a GIRO rendszerben nyilvántartott állandó lakcím, az eltelt futamidő alatt az Adós által bejelentett valamennyi állandó lakcím és levelezési cím). A kézbesítéssel és a kapcsolódó vélelmekkel a Hitelező mindenkor hatályos Üzletszabályzata rendelkezik részletesen.

Hitelező a szerződés helyreállítása és/vagy a tartozás rendezése érdekében - elkerülendő a követelés jogi úton történő érvényesítését - a felmondást követően is megkísérli az Adós(ok)kal a kapcsolatfelvételt az alábbi módokon:

1. Első kapcsolatfelvétel: 2. sz. Felhívó levél küldése

A felmondás postázását követő 30.- 40. nap között - amennyiben az Adós nem együttműködő - a Hitelező 2. sz. Felhívó levelet küld az Adósnak (valamint az esetleges Adóstárs(ak)nak, kezes(ek)nek). A 2. sz. Felhívó levelet a Hitelező ajánlott tértivevényes postai küldeményként küldi meg az érintetteknek, a postai bélyegzővel és kézjeggyel ellátott feladójegyzéket pedig irattározza az erre rendszeresített dossziében.

2. Második kapcsolatfelvétel

A 2. sz. Felhívó levél postázását követő 30.- 40. nap között - amennyiben az Adós továbbra sem együttműködő - a II.1. pontban írt alapelvek szerint kerül sor az Adós telefonon történő megkeresésére. Amennyiben a telefonszám nem ismert vagy Adóssal a megadott számon legalább két alkalommal sikertelenül kísérelte meg Hitelező a kapcsolatfelvételt, a 2. sz. Felhívó levél ismételtén kiküldésre kerül valamennyi ismert címre (fedezeti ingatlan címe, a GIRO rendszerben nyilvántartott állandó lakcím, az eltelt futamidő alatt az Adós által bejelentett valamennyi állandó lakcím és levelezési cím).

IV. Követelésérvényesítés

A Hitelező szerződéses kapcsolat helyreállítását célzó kezdeményezései sikertelensége esetén követelését

- bírósági végrehajtás útján,
- fizetési meghagyás kibocsátása útján, illetve
- a követelés engedményezésével érvényesítheti.

V. *Eljárási rend az együttműködő Adósokkal*

1. **Információgyűjtés és kezelés**

Az Adós együttműködési hajlandóságának közlését követően az egyes áthidaló megoldásra/fizetési megállapodásra/átstrukturálásra vonatkozó döntés meghozatalához Hitelező önkéntes alapon további adatokat kérhet be Adós(ok)tól/kezesektől. Az eljárás során Hitelező köteles minden esetben hangsúlyozni, hogy az adatszolgáltatás önkéntes, azonban az adatszolgáltatás megtagadása, vagy hiányos adatszolgáltatás esetén a Hitelező a rendelkezésre álló információk alapján bírálja el az esetleges kérelmeket.

Amennyiben nem állnak rendelkezésre releváns információk, vagy rendelkezésre állnak, de azok nem tükrözik az aktuális állapotot, a Hitelező az alábbi adatok megküldését kérheti:

- Az Adós munkaviszonyával kapcsolatos releváns információk
 - o rendelkezik-e munkaviszonnyal, ha nem akkor várhatóan mikortól létesít munkaviszonyt
 - o munkaviszony jellege: határozott (annak vége), határozatlan
- Adós jövedelmi helyzetével kapcsolatos releváns információk
 - o munkaviszonyból származó, igazolható rendszeres havi nettó jövedelem
 - o rendszeres havi egyéb jövedelem
 - o szándékában áll-e eladni a fedezeti ingatlant
 - o korábban megkísérelte-e már eladni a fedezeti ingatlant
- Adós vagyoni helyzetével kapcsolatos releváns információk
 - o fedezeti ingatlan paraméterei: elhelyezkedés, alapterület, szobák száma, ingatlan típusa, állapota, az ingatlan az Adós lakhatására szolgál-e
 - o esetleges egyéb ingatlan paraméterei: elhelyezkedés, alapterület, szobák száma, ingatlan típusa, állapota, az ingatlan az Adós lakhatására szolgál-e
 - o a kérelem benyújtásakor ismert várható jövedelmek (pl.: ismert örökség, jutalom stb.), amelyek legkésőbb 6 hónapon belül realizálódnak;
- Adós életkörülményeivel kapcsolatos releváns információk
 - o egy háztartásban élő személyek száma
 - o háztartás teljes létszáma
 - o ebből eltartottak száma
 - o kiskorú eltartottak száma
 - o háztartás havi nélkülözhetetlen kiadásai egy átlagos hónapban egy összegben (kivéve a Hitelező felé fennálló fizetési kötelezettséget)
- Adós egyéb tartozásai (pl.: közüzemi és köztartozások).

A Hitelező tényyszerűen tájékoztatja az Adóst a fenti információk megtagadásának, nem együttműködő magatartásnak esetleges következményeiről. Hitelező elsődlegesen az Adóstól nyilatkozat formájában kéri be a szükséges adatokat, azonban jogosult az adatok valóságtartalmát ellenőrizni:

- azon adatok esetében, amelyeknél az adat nyilvános adatbázisból ellenőrizhető (pl.: ingatlan-nyilvántartás, cégnyilvántartás stb.) Hitelező közvetlenül is lekérheti a vizsgált adatokat, azzal, hogy annak esetleges költségeit Adós köteles megtéríteni;
- a KHR nyilvántartást minden esetben köteles ellenőrizni Hitelező előzetesen;
- azon adatok esetében, ahol ez kérhető jogosult nyilatkozatot kérni az arra jogosult szervtől (pl.: munkáltató igazolása a jövedelemről, egyéb tartozás

esetén a tartozás jogosultjának igazolása a fennálló tartozásról, annak összegéről stb.).

Az igazolások, ellenőrzések során Hitelező köteles úgy eljárni, hogy

- a szükséges döntéseket megfelelő körültekintéssel tudja meghozni, figyelembe véve azon tény is, hogy az esetleges kedvezmény/megállapodás milyen időtávra vonatkozik;
- lehetőség szerint Adós(ok)tól a kérelmükhöz igazodó, szükséges nyilatkozatokat igazolásokat kérje kizárólag be (pl.: átmeneti, 1-2 hónapos fizetési haladék esetében nem szükséges teljes körű jövedelmi és vagyoni viszonyok vizsgálata, szükséges viszont annak megfelelő feltárása, hogy a moratórium lejártát követően Adós(ok) a tartozás miből és milyen formában tudják rendezni).

Adatbekérést megelőzően lehetőség szerint szükséges Adós(ok)kal személyes/írásbeli egyeztetés, amelynek célja Adós kérelmének tisztázása, valamint Adós részére tájékoztatás, hogy a kérelem megfelelő elbíráláshoz milyen releváns információkra van szüksége Hitelezőnek. Hitelező az adatbekérést a fent írt egyeztetés alapján végzi el, azzal, hogy legalább két alkalommal hiánypótlási lehetőséget kell biztosítani Adós részére. Az adatbekérés és az esetleges hiánypótlások során olyan határidőket kell szabni, hogy a szükséges nyilatkozatokat, adatbeszerzéseket Adós megfelelően tudja teljesíteni, figyelembe véve, hogy

- a minél gyorsabb helyzetrendezés Adós érdeke;
- normál esetben a kapcsolatfelvételt követő 3 hónapon belül írásos megállapodás megkötése az elvárt az MNB részéről.

VIII. A követeléskezeléshez kapcsolódó adatvédelmi rendelkezések

1. Adatvédelmi alapelvek

Követeléskezelésben résztvevő munkatársak mindenkor kötelesek betartani és betartatni a Hpt. (bank és üzleti) titokvédelemre, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlásaiban foglaltakat, valamint a mindenkor hatályos adatvédelmi törvény rendelkezéseit, e körben

- Adóstól, az esetleges eljárásban részt vevő további személyektől adatok (így különösen személyes adatok, információk) kizárólag abból a célből kérhetők, hogy a követeléskezelés az Adóssal, egyéb érintett személlyel együttműködve megvalósulhasson;
- Adósról, egyéb érdekelt személyről külön hozzájárulása nélkül kizárólag jogszabályban meghatározott módon és mértékben szerezhetők be és gyűjthetők adatok (pl.: KHR útján, bírósági/végrehajtási eljárás alapján tudomásra jutott tények, adatok);
- Adóssal egyéb érintett személlyel történő egyeztetés során a munkatárs köteles meggyőződni arról, hogy a bank/üzleti titok körébe tartozó adatokat az érintett személy jogosult megismerni;
- az esetleges adatok tárolása során megfelelően biztosítani, hogy az illetéktelen harmadik személy részére ne kerüljön kiadásra.

A Hitelező munkatársa köteles az Adóssal egyéb érintett személlyel történő egyeztetést megelőzően meggyőződni

- az egyeztető fél személyazonosságáról (személyes egyeztetésnél megfelelő fényképes okirat ellenőrzésével, telefonos egyeztetésnél a személyi adatok, szerződésszám egyeztetésével, írásos levelezésnél pedig esetleges aláírás-ellenőrzéssel is);
- amennyiben az egyeztetés során nem Adós, hanem egyéb személy/meghatalmazott jár el, úgy köteles megfelelő okirattal (pl.: meghatalmazás, Adóstól felhatalmazás a banktitok körébe tartozó információk megismerésére) meggyőződni a jogosultságról. Ilyen okirat hiányában az egyéb személy részére kizárólag általános tájékoztatás adható, illetve olyan adatok adhatók ki, amelyek a banktitok sérelmére nem esnek.

2. Ügyfél-azonosítás

Az ügyfél azonosítását minden telefonbeszélgetés és személyes tárgyalás során kötelező elvégezni. Személyes tárgyalás alkalmával az Adósok személyi okmányokkal (egy érvényes fényképes igazolvány és lakcímet/tartózkodási helyet igazoló hatósági igazolvány) azonosítják magukat.

Amennyiben Adós az eljárás során meghatalmazottal képviseltet magát, úgy a meghatalmazott az eljárást megelőzően legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan köteles jogosultságát igazolni.

A meghatalmazásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- meghatalmazó megjelölése;
- a finanszírozási ügylet vonatkozásában pontos szerződésszám megjelölése;
- a meghatalmazás tárgyában annak megjelölése, hogy mire terjed ki a meghatalmazás;
- a meghatalmazó azon nyilatkozata, hogy a banktitok alól a Hitelező részére a meghatalmazott irányába felmentvényt ad (meghatalmazott a banktitoknak minősülő szerződéses kérdéseket jogosult megismerni);
- meghatalmazottnak a meghatalmazást elfogadó nyilatkozata (lehet a meghatalmazásba foglaltan is);

Az Adós azonosítása telefonon úgy történik, hogy szűrőpróbaszerűen bármely két személyes adatának közlésére fel kell hívni, bármely információ csak azok teljes egyezőségekor közölhető. Amennyiben a kért adat bármelyike eltér a Hitelező nyilvántartásában rögzítettől, vagy akár csekély mértékben is, de hibás, úgy (elkerülendő az illetéktelen harmadik személyek információhoz jutását, valamint a banktitok-kört és a személyhez fűződő jogokat védendő) nem adható információ még a követeléskezelés tényéről sem. Ugyancsak nem adható telefonos felvilágosítás, ha alappal feltételezhető, hogy - bár a kért személyes adatok helyesen kerülnek megadásra - a telefonáló személye nem egyezik az Adóssal (pl.: az Adós személye ismert a munkatárs számára és feltételezhető, hogy a telefonáló személy nem egyezik az Adóssal).

3. Telefonos egyeztetésre vonatkozó adatvédelmi alapelvek

A Hitelező a telefonos megbeszéléseket kizárólag az Adós hozzájárulása esetén rögzíti. A rögzítésre nem került telefonos egyeztetésekről az eljáró munkatárs a szükséges mértékben köteles feljegyzést készíteni és azt az ügy iratai között elhelyezni.

A telefonos hanganyagokat a Hitelező maximum öt (5) évig őrzi meg, ettől eltérni csak a hangfelvétel tartalmával összefüggő cél érdekében lehet (pl.: peres eljárásban

bizonyítékként történő felhasználás esetén a peres eljárás időtartama). A rögzítésre került hanganyagokat a Hitelező minden esetben elkülönítetten, és beazonosítható módon tárolja.

A hanganyag minden esetben a Hitelező tulajdonát képezi, az érintett személy kérésére arról másolat adható ki, vagy a hanganyag írásos formája adható át. Amennyiben a hangfelvétellel több személy is érintett, úgy valamennyiük írásos beleegyezése hiányában a hangfelvétel kizárólag csak az erre vonatkozó bírósági/hatósági határozat esetén és kizárólag az erre jogosult szervnek adható ki.

Hitelező Társaság rendelkezik külön adatvédelmi szabállyal, amelynek rendelkezései jelen eljárások során is megfelelően alkalmazandóak.

Budapest, 2016. március 12.

az ARGENTA LÍZING ZRt. igazgatósága

