



Polgári Bank Zárt Körűen Működő Részvénytársaság

Tájékoztató a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása alapján

(a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről)



Bankunk adatai

Hitelintézet neve: Polgári Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített név: Polgári Bank Zrt.
Székhely: 4090 Polgár Hősök útja 8.
Nyilvántartó hatóság: Debreceni Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám: 09-10-000511
Adószám: 24800880-2-44
Tevékenységi engedély száma: H-EN-I-1350/2013
Tevékenységi engedély kelte: 2013. december 09.
Honlap: <https://www.polgaribank.hu/>
Telefon: +36-52/573-035
E-mail: titkarsag@polgaribank.hu

Elérhetőségeink

Követelések kezelésével elsődlegesen bankunk Üzleti Központja foglalkozik.
A Polgári Bank Zrt. Üzleti Központjának elérhetősége:
Cím: 4026 Debrecen, Péterfia u. 4.
Postafiók: 4001 Debrecen, Pf.: 7.
E-mail cím: uzletikp@polgaribank.hu
Telefonszám: +36-52/524-039

A szükséges felvilágosításért ügyfeleink bizalommal fordulhatnak bármelyik bankfiókunkhoz is.
Egységeink címe, ügyfélfogadási rendje és ideje az alábbi linken tekinthető meg:
<https://www.polgaribank.hu/kapcsolat>

A követeléskezelés során alkalmazható eszközök, megoldási lehetőségek

Pénzintézetünk követeléskezelési tevékenysége során a tisztességes és együttműködő, a szakszerű és gondos magatartás, a szükséges információszolgáltatás, a fokozatosság és a szabályozottság elveinek figyelembevételével és ezen elvek gyakorlatban való érvényesítésével jár el.

Bankunk az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza. Amennyiben az adós együttműködő, a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei az adós számára kevésbé hátrányosak, továbbá elősegítik az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárásra kerülne sor.

Fogyasztónak minősülő, végrehajtással nem érintett adós esetén bankunk megpróbál minél több releváns jövedelmi és egyéb adatot, információt beszerezni az adóstól, melyek az adós teherviselő képességének, fizetőképességének felméréséhez, a bank által megalapozott döntés meghozatalához szükségesek. A pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az adós érdekeinek az előmozdítása céljából, az adós hozzájárulása mellett valósulhat meg.

A bank – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az adós által önként megadott adatokat elemzi és a bank a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

Bankunk az információgyűjtés, illetve az adatkezelés során a mindenkor hatályos információbiztonsági és adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően jár el.

Ha az együttműködő adóssal a pénzügyi intézet számára elfogadható megállapodás (részletfizetés, fizetési haladék, a lejárt követelésre vonatkozó fizetési megállapodás), azaz teljesítési megállapodás hozható létre, úgy elkerülhető az adós számára további terheket jelentő jogi igényérvényesítési eljárás.

Bankunk a követeléskezelés során az alábbi lehetőségeket biztosítja a tartozás rendezésére:

1. a tartozás egyösszegben való megfizetése,
2. teljesítési megállapodás,
3. önkéntes fedezetértékesítés,
4. természetes személyek adósságrendezése (magáncsőd).

Egyösszegű rendezés

Az adós vállalja, hogy teljes tartozását rendezi egy megadott határidőn belül.

Teljesítési megállapodás

Amennyiben az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a bankunk részére, a bank a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára.

Elutasítás esetén a pénzügyi intézet megvizsgálja, milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében, illetve megvizsgálja, hogy ajánlatot nem tevő adósok esetében milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre.

Önkéntes fedezetértékesítés

Az adós az ingatlanát saját maga értékesíti és a vételárból rendezi tartozását.

Magáncsőd

A magáncsőd az állam által biztosított megoldás. Célja az adós vagyonának és jövedelmének felhasználásával a fizetőképességének helyreállítása úgy, hogy közben a hitelezők is teljes vagy részleges megtérüléshez jutnak. A magáncsőd az adósság egy részének elengedésével jár akkor, ha valaki 5-7 évig az adósságrendezési tervnek megfelelően, fegyelmezetten törleszti tartozásait. A jelzáloghiteleknek csak azt a részét engedhetik el, amely a fedezeti ingatlan számított értéke fölött van. További információ: <http://www.csodvedelem.gov.hu/>

Kamat, késedelmi kamat, díj és költség felszámítása

Bankunk az esedékessé vált tartozás után a szerződéses rendelkezések szerinti kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Ptk. irányadó rendelkezései alapján történik.

A követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségek az adósra hárulnak. Bankunk kizárólag azokat a költségeket terheli az adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez (többek közt a jogi és hatósági eljárások költségei, postaköltségek, illetékek, a fedezet értékelésének költségei, stb.).

Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A kintlévőség kezelése során, fizetési késedelem esetén, fizetésre felszólító levél küldésén túl az ügyféllel történő személyes kapcsolatfelvétellel és kapcsolattartással kell törekedni a fizetési késedelem okának felderítésére, a fizetési késedelem megszüntetése érdekében. A követelés kezelése során – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – bankunk védi a kötelezett törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat.

A követelés kezelése során az általános titoktartási szabályokon túl az eljáró ügyintézőnek úgy kell kialakítania a kapcsolattartási formát, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről. A kapcsolatfelvétel alkalmával történő azonosításhoz szükséges egyeztetni a kötelezett nevét, születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét.

Kapcsolattartás elektronikus úton is történhet az adóssal, azonban egyedüli kapcsolattartási módként csak akkor alkalmazandó, ha ennek kockázatára a pénzügyi intézet felhívta az adós figyelmét, de az adós ennek ismeretében is kizárólagosan elektronikus kapcsolattartást igényelt.

Tájékoztatás

A Bank az adós részére rendszeres, illetve eseti tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az alábbi értesítő levelek igazolható módon történő kiküldése útján:

- II.1. követelés átruházásáról szóló tájékoztatás,
- II.2. rendszeres tájékoztatás,
- II.3. a tartozás rendezését követő tájékoztatás,
- II.4. a zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás,
- II.5. az adós kérésére történő tájékoztatás,
- II.6. tájékoztatás megbízás alapján történő követeléskezelésről.

II.1. A követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

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

- a) a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
- b) a követelés jogosultjának nevét és címét,
- c) a követeléskezelő elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- d) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- e) az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
 - ea) tőketartozás,
 - eb) kamattartozás,
 - ec) késedelmi kamat,
 - ed) díjak, költségek,
- f) fennálló teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét,

- g) általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,
- h) a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértékét,
- i) a teljesítés módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
- j) teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
- k) tájékoztatást arról, hogy ha az adós a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- l) tájékoztatást arról, hogy az adós kérésére a követeléskezelő 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- m) legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban.

II.2. Rendszeres tájékoztatás

A mindenkor minimálbér összegét meghaladó követelések esetén a Bank évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az adós részére.

A rendszeres tájékoztató levél a II.1. pont b)-d), f) és k) alpontjában foglalt, valamint a megadott értéknapon nyilvántartott tartozásra vonatkozó, a II.1. pont e) alpontja szerinti adatokon túl az alábbiakat tartalmazza:

- a) legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- b) a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,
- c) figyelemfelhívást a következőkre:
 - ca) amennyiben az adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
 - cb) a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
 - cc) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
 - cd) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn,
 - ce) kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére,
 - cf) amennyiben az adós elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzetthez,
- d) mellékelteként a vonatkozó hirdetményt és kondíciós listát vagy annak elérhetőségét,
- e) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a követeléskezelő a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.

II.3. A tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Bank a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld követeléstörténeti kimutatás formájában az adós részére. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Bank a jelzálogtörlesztési engedélyt is igazolható módon megküldi a zálogkötelezett részére a fenti határidőn belül. A követeléstörténeti kimutatásnak tartalmaznia kell:

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

Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a Bank az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a Bank tájékoztatja az adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról.

Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, és a Bank az adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy a Bank a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – ha beszámítással is élt, az előző bekezdés szerinti tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az adósnak.

II. 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, akkor a Bank a fennmaradó tartozás összegéről az adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

II. 5. Az adós kérésére történő tájékoztatás

A Bank a rendszeres tájékoztatáson túl az adós kérésére – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A Bank az adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetések és kondíciós listák adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedélyezéséről szóló értesítést, a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

II. 6. Tájékoztatás megbízás alapján történő követeléskezelésről

A Bank a megbízás alapján történő követeléskezelés esetén az adóst erről – a megbízó, a megbízott és a követelés megjelölésével – tájékoztatja.

A megbízási jogviszony megszűnése esetén a Bank haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül igazolható módon, írásban értesíti az adóst arról, hogy a korábban megbízott követeléskezelő mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán. A megbízás megszűnésének időpontjáról új követeléskezelő megbízása esetén az új megbízás megkezdésére vonatkozó tájékoztató levélben is értesíthető az adós.

Hatályos: 2019.06.03-tól visszavonásig.

A tájékoztató esetleges módosulásairól honlapunkon keresztül értesítjük ügyfeleinket.

Kelt: Polgár, 2019. 05. 31.