

A Fundamenta-Lakáskassza Zrt. tájékoztatója

az ügyfél-tájékoztatásra, valamint az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozóan alkalmazott szabályokról.

A Fundamenta-Lakáskassza Zrt. (továbbiakban Fundamenta) ill. a vele szerződéses megbízásban álló követeléskezelő partnerei a hitelszerződéseken fennálló hátralékok megfizetése érdekében az alábbi csatornákon, az alábbi szabályoknak megfelelően kommunikál ügyfeleivel (a továbbiakban „ügyfél” ill. „Adós” alatt a hitelügyben Adós, Adóstárs, Kezes, illetve Zálogkötelezettei szerepkörben szereplő személyeket értve):

Levélben: a Fundamenta élő hitelszerződések esetén a hátralék keletkezését követően, és annak fennálltaig havonta egyszer, a hó 15-ét követően postai úton, ajánlott levélben értesíti ügyfeleit a hátralékkal kapcsolatosan. Felmondott hitelügyek esetén az értesítéseket legritkábban félévente küldi ki. A levelek tartalma és címzetti köre tekintetében a PSZÁF elnökének 14/2012 (XII.13.) számú, a követeléskezelési gyakorlat során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló ajánlásának megfelelően járunk el.

E-mailben: a Fundamenta a hátralék keletkezését követően havonta legfeljebb egyszer, a hó 15-ét követően e-mailben értesítheti a hátralékkal kapcsolatosan azon ügyfeleit, akik korábban e-mailes elérhetőséget adtak meg. Az e-mail tartalmából mindig pontosan kiderül, hogy az értesítést a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. küldte, illetve hogy az értesítés melyik szerződésre vonatkozik.

Az itt leírtak nem vonatkoznak a konkrét ügyfélkérdések megválaszolása érdekében lefolytatott e-mailes levelezésekre.

Sms-ben: a Fundamenta a hátralék keletkezését követően havonta maximum egyszer, a hó 15-ét követően sms-ben értesítheti a hátralékos szerződéseiben szereplő ügyfeleit. Az sms tartalmából mindig pontosan kiderül, hogy az értesítést a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. küldte, illetve hogy az értesítés melyik szerződésre vonatkozik.

Telefonon: a Fundamenta követeléskezelői a hátralék megfizetésére érdekében a hátralék felmerülését követően megkísérlik felvenni ügyfelekkel a kapcsolatot. A telefonos kapcsolattartás során munkatársaink az alábbi irányelvek szerint járnak el:

- a telefonos kapcsolat létrejöttkor meggyőződnek arról, hogy a hitelszerződés mely szereplőjével jött létre kapcsolat
- az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Biztosítják, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.
- minden esetben (saját nevükkel) azonosítják magukat, és jelzik, hogy a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. nevében, a hitelszámlán keletkezett hátralékkal kapcsolatosan kezdeményezik a hívást
- hívásokat hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményeznek. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós méltányolható kérését a követeléskezelők figyelembe veszik a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.
- a hívásokról minden esetben visszakereshető hangfelvétel készül, melynek tényéről munkatársaink az azonosítást követően tájékoztatják ügyfeleinket.
- Munkatársaink a kapcsolattartás során tényszerű, tárgyilagos tájékoztatást nyújtanak
- A kommunikációban egyszerű, érthető nyelvezetet alkalmaznak.
- A követeléskezelők 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.
- A követeléskezelők szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesítenek kapcsolatot az adóssal, kivéve, ha erre az Adós kérése, illetőleg a vele történt egyeztetés alapján erre lehetőség van. Kapcsolat-létesítés 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).

Személyes megkeresés: a Fundamenta a hátralék megfizetésével kapcsolatos tájékoztatás érdekében indokolt esetben – elsősorban, de nem kizárólag azon ügyfeleivel kapcsolatban, akik a korábban megadott címeken illetve telefonszámokon nem elérhetőek, illetve a kapcsolatfelvétel rendszeresen sikertelen – megbízásos szerződés keretében személyes felkeresésre adhat harmadik személyeknek. A személyes kapcsolattartás során a követeléskezelők az alábbi irányelvek szerint járnak el:

- a 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/képviselési jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.
- az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Biztosítják, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.
- a hívásokról minden esetben visszakereshető hangfelvétel készül, melynek tényéről a követeléskezelők tájékoztatják ügyfeleinket.
- A követeléskezelők a kapcsolattartás során tényszerű, tárgyilagos tájékoztatást nyújtanak
- A kommunikációban egyszerű, érthető nyelvezetet alkalmaznak.
- A követeléskezelők 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.
- A követeléskezelők szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesítenek kapcsolatot az adóssal. Kapcsolat-létesítés 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).
- hívásokat hétköznapiokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményeznek. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós méltányolható kérését a követeléskezelők figyelembe veszik a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.