

Adósokkal történő kapcsolattartás rendje

Az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodni kell az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Az eljáró takarékszövetkezeti dolgozóknak fellépésük során mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik le.

Adóssal történő kapcsolattartásra írásban, vagy a Takarékszövetkezet helységében személyesen van lehetőség.

Írásos formában történő kapcsolattartás esetén a postai küldeményeket ajánlott vagy tértivevényes formában kell feladni, személyes átvétel esetén az átvétel tényét és dátumát aláírással igazolni kell.

Személyes találkozási a Takarékszövetkezet olyan, a forgalmazó ügyfelektől elkülönülő helységében van lehetőség, ahol a megfelelő diszkréció biztosítható.

A személyes találkozón elhangzottakról a Takarékszövetkezet ügyintézője feljegyzést készít, melyet az ügyfél aláírásával igazol (ügyfél-kapcsolattartó lap).

A személyes kapcsolattartás idejére és gyakoriságára vonatkozóan az adós méltányolható kérését figyelembe kell venni, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

Személyes kapcsolat szerződésenként heti 3-nál több alkalommal csak akkor létesíthető, ha ahhoz az adós írásban kifejezetten hozzájárult.

Az adóssal történő személyes kapcsolatfelvételkor az eljáró ügyintézőnek azonosítani kell magát a neve és a beosztása közlésével. Az adós azonosítását is minden alkalommal el kell végezni a személyi igazolványában és a lakcímkártyáján szereplő adatok egyeztetésével. Azonosítani kell a követelést a kölcsön folyósításának időpontja, a folyósított tőke és a hitelszámla-szám egyeztetésével, és rövid tájékoztatást kell nyújtani a kapcsolatfelvétel céljáról.

A kapcsolatfelvétel során eljáró ügyintézőnek tájékoztatni kell az adóst, hogy képviseleti joga milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A kapcsolatfelvétel során az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait védeni kell, illetéktelen személynek információt tilos átadni.

Késedelmes adóssal történő kapcsolattartásra minden kirendeltségen a hitelügyi ügyintéző, valamint a kirendeltség vezető jogosult.

A kapcsolattartásra jogosult a késedelmes adós részére információt szolgáltat a követelés aktuális összegéről, annak értesítő levelekben szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják a hitelügyi ágazatvezető elérhetőségét.