

TÁJÉKOZTATÓ

A **Sopron Bank Burgenland Zrt.** (9400 Sopron, Kossuth L. u. 19.) hitelező és követeléskezelő (továbbiakban: Bank) a **Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló ajánlás** (továbbiakban: Ajánlás) IV.9. pontja szerinti alábbi tájékoztatást nyújtja a fogyasztónak minősülő ügyfelei részére.

Az ajánlás címzettjei a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény (a továbbiakban: Hpt.) hatálya alá tartozó, pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló, megszűnt szerződésekből származó, fogyasztókkal szemben fennálló követelések kezelésére irányuló tevékenységet végző szervezetek és személyek.

A jelen tájékoztatóban rögzített ajánlásokat a Bank kizárólag a megszűnt szerződésekből (felmondással megszűnt, vagy futamidő szerint lejárt, de fennmaradó banki követelés) származó **fogyasztói követelések** esetében alkalmazza.

A jelen tájékoztatóban rögzített ajánlásokat a Bank az alábbi esetekben **nem alkalmazza**:

- az Ajánlás közzétételét megelőzően (2019.02.13.) az Ajánlás hatálya alá tartozó követelés esetében **végrehajtási eljárás került elrendelésre,**
- **attól az időponttól, amikor a követelés érvényesítése érdekében végrehajtási eljárás indul**
- abban az esetben, ha az **adós valamely állami programban vesz részt**
- az Ajánlás IV.2.2. pontjában foglalt rendszeres adósi tájékoztatást nem alkalmazza a Bank azon időszakban, amikor a követelés érvényesítése céljából indított, végrehajtási eljárásen kívüli **polgári peres vagy nemperes eljárás van folyamatban.**

A Bank az Ajánlás IV.9. pontjának eleget téve az Ajánlás hatálya alá tartozó fogyasztói követelések adóssai részére az alábbi tájékoztatást nyújtja, mely tájékoztatást Bank honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé tesz:

- a) **Név, tevékenységi engedély száma és kelte:**
 - a. Név: Sopron Bank Burgenland Zrt.
 - b. Tevékenységi engedély száma: I-864/2003.
 - c. Tevékenységi engedély kelte: 2003.06.19.
- b) **Elérhetőségek és ügyfélfogadási idő:** <https://sopronbank.hu/hu/magunkrol/elerhetosegek-97>
- c) **A követeléskezelés során alkalmazható eszközökről** szóló tájékoztatás – Bank az Ajánlás hatálya alá tartozó fogyasztói követelések kezelése során az alábbi eszközöket alkalmazza:
 - a. Fizetési moratórium
 - b. Futamidő-hosszabbítás
 - c. Annuitásos törlesztéssé alakítás
 - d. Részletfizetés
 - e. Tőkésítés
 - f. Maradványérték beépítés
 - g. Felmondás utáni részletfizetési megállapodás
 - h. Hitelkiváltás
 - i. Ingatlanfedezet közös értékesítése
 - j. Engedményezés.

A jelen pontban felsorolt követeléskezelési eszközökről bővebb tájékoztatásért kérjük keresse fel Bankunk illetékes követeléskezelési munkatársait (Tel.: +3699-513-000 vagy E-mail: koveteleskezeles@sopronbank.hu).

- d) Bankunk a lejárt követeléseit után a szerződéses rendelkezések szerinti kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számítja fel, szerződéses rendelkezés hiányában a törvény által meghatározott kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számolja fel a lejárt követelés teljes visszafizetésének napjáig.
- e) Bankunk teljesítési megállapodás megkötése esetén a teljesítési megállapodások részét képező általános szerződési feltételeket nem alkalmaz.
- f) **Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formája:**

A Bank gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

A banki ügyintéző az adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a Bankot és ezzel egyidejűleg beazonosítja az adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelő eljáró ügyintézője – a követeléskezelő ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársai kivételével – bemutatja az adós részére a képviseleti jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a követeléskezelő nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

A Bank – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat. A Bank illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az adós közvetlen elérhetőségein vagy az adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás. A Bank a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

A Bank úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban. A Bank telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményez, ettől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni. Az adós kérését a Bank figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a Bank elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

A Bank a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az e célra rendszeresített, ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben. A Bank a hét egy munkanapján (csütörtöki munkanapokon) hosszabb ügyfélfogadási időt biztosít az adósok számára. A Bank biztosítja, hogy ügyintézői az adós részére információt adjanak a

követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az adósokkal foglalkozó ügyintézők közvetlen elérhetőségét.

- g) A Bank az adós részére az alábbi **írásbeli tájékoztatásokat** nyújtja:
- a. Rendszeres tájékoztatás (Ajánlás IV.2.2. pont)
 - b. Tartozás rendezését követő tájékoztatás (Ajánlás IV.2.3. pont)
 - c. Zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás (Ajánlás IV.2.4. pont)
 - d. Adós kérésére történő tájékoztatás (Ajánlás IV.2.5. pont)

A jelen pontban részletezett tájékoztatásokról bővebb információt az <https://www.mnb.hu/letoltes/2-2019-koveteleskezeles.pdf> linken érhet el, illetve kérjük keresse fel Bankunk illetékes követeléskezelési munkatársait (Tel.: +3699-513-000 vagy E-mail: koveteleskezeles@sopronbank.hu).

- h) Bankunk a követeléskezelési tevékenysége során nem követeli meg adósoktól formanyomtatvány alkalmazását.

Jelen fogyasztói tájékoztatót Bankunk honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben közzétette, illetve kifüggesztette és azt folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi.

Sopron, 2019. június 26. napja

Sopron Bank Zrt.