

## Tájékoztatás a fogyasztónak minősülő adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokról

### Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban részletesen tájékoztatjuk Önt, az Önnel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályainkról:

Abban az esetben, ha Ön, mint Adós *fizetési késedelembe* esik, a tartozás mielőbbi rendezése érdekében a Dél TAKARÉK Szövetkezet (továbbiakban: Takarékszövetkezet) felveszi Önnel a kapcsolatot.

### Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás szabályai:

1) A Takarékszövetkezet illetékes munkatársai hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között kezdeményezhetik a kapcsolatfelvételt. Ettől abban az esetben térünk el, ha ezt Ön az első kapcsolatfelvétel alkalmával kifejezetten kéri.

2) Önnel való kapcsolatfelvételnek minősül, a Takarékszövetkezet kijelölt illetékes munkatársa által kezdeményezett, olyan telefonos (beleértve a telefonon továbbítható szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvétel, amelyben a Takarékszövetkezet képviselője azonosítja magát.

3) A Takarékszövetkezet kijelölt illetékes munkatársai az Önnel történő kapcsolatfelvétel során minden alkalommal kötelesek azonosítani magukat és Önt is, az alábbiak szerint:

- A Takarékszövetkezet megkeresése esetén:
  - képviselőnk önmagát a Takarékszövetkezet neve /szervezeti egysége, és saját neve, munkaköre alapján,
  - Önt a neve, és személyi adatai (anyja neve, születési helye és ideje, személyazonosító okmányának típusa/száma alapján) azonosítja, majd ezt követően
  - a fennálló követelését az érintett szerződés száma, szerződéses összeg, szerződés keltének közlésével azonosítja, és egyúttal röviden tájékoztatja Önt arról, hogy mi indokolja a kapcsolatfelvételt.
- Amennyiben Ön kezdeményezi a telefonos kapcsolatfelvételt a Takarékszövetkezetünkkel, akkor is kötelező a fentiek szerinti azonosítás elvégzése.

A Takarékszövetkezet által kezdeményezett telefonos kapcsolatfelvétel **kizárólag vonalas, rögzítő telefonon történik** és a Takarékszövetkezet illetékes munkatársának **jelezni kell** Ön felé, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül.

Amennyiben Ön nem vonalas, hangrögzítővel ellátott telefonra kezdeményezi a kapcsolatfelvételt (hanem pl. a Takarékszövetkezeti munkatárs mobiltelefonjára), abban az esetben ügyintézőnk vissza fogja hívni Önt. A visszahívás rögzítő, vonalas telefonon történik, az előbbiek szerinti azonosítás elvégzésével.

A Takarékszövetkezet kijelölt munkatársai a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során az alábbiak betartására kötelesek:

- A kapcsolatfelvételnek rögzített módon kell történnie, a beszélgetés során egyértelműnek kell lennie, hogy a Takarékszövetkezet ügyintézője kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.
- Ügyintézőnk, **nem hagyhatja figyelmen kívül** az Ön kapcsolattartásra vonatkozó, méltányolható kérését (pl. munkahelyen való kapcsolatfelvétel, meghatározott időpontban történő kapcsolatfelvétel stb.).
- Ügyintézőnk köteles figyelembe venni az Ön nyilatkozatát, mely szerint már rendezte tartozását.

Egyéb kapcsolódó előírások:

A Takarékszövetkezet biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre Ügyfeleinkkel való kapcsolattartás céljából.

A Fiókjainkban és Üzleti központunkban biztosítjuk, hogy a kijelölt munkatársak a késedelmes adósok részére információt nyújtsanak a fennálló követelés aktuális összegéről, annak értesítő levelekben is szereplő jogcím szerinti megbontásáról, az alkalmazott követeléskezelési lépésekről, és a további részletkérdésekkel kapcsolatban megadják a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségét.

**Dél TAKARÉK Szövetkezet**