

**DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.**  
**BUDAPEST**

**A**

**DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT.**

**KÖVETELÉSKEZELÉSI  
TÁJÉKOZTATÓJA**

Érvényes: 2015. szeptember 10.

## TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés.....	3
2. A követeléskezelés eljárási rendje.....	4
2.1. A követeléskezelési eljárás szakaszai .....	5
2.1.1. Korai behajtási szak saját követelések kezelése esetében .....	5
2.1.2. Jogi szak saját követelések esetében .....	6
2.2. Adósokkal történő kommunikáció .....	7
2.2.1. Telefonon történő megkeresés .....	8
2.2.2. Írásbeli megkeresés .....	8
2.2.3. Személyes megkeresés .....	8
2.2.4. Az adósok azonosítása .....	8
2.3. Adósok tájékoztatása.....	10
2.4. Részletfizetési és egyéb kérelmek.....	11
2.5. Panaszok kezelése .....	11
3. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendje saját követelések esetében..	12
4. Tájékoztató a végrehajtási eljárás költségeiről.....	16
4.1. Ingó végrehajtás .....	16
4.2. Ingatlan végrehajtás.....	17

## 1. BEVEZETÉS

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. (Társaságunk) a pénzügyi szolgáltatói követelések kezelése során figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Banki (továbbiakban MNB, korábban Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, továbbiakban PSZÁF) elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlását, amely a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvek között előírja, hogy adósaikat megfelelő módon tájékoztassák, biztosítva ügyfeleik részére a korrekt, élethelyzetüknek, pénzügyi teljesítőképességüknek megfelelő eljárás lefolytatását.

Társaságunk követeléskezelési tevékenységét meghatározó lényegesebb jogszabályok a következők:

- a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (**Hpt.**);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (**Ptk.**);
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (**Vht.**);
- 1991. évi IL. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról (**Cstv.**);
- 2007. évi CXXXVI. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról,
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról,
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (**Fttv.**),
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről (**Khrtv.**).

Társaságunk 2009. december 1-jén csatlakozott a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásról szóló Magatartási Kódexhez, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el, valamint követeléskezelési tevékenységének végzése során betartja Magyar Nemzeti Bank elnökének 19/2013. (IX. 27.) számú rendeletét, így a PSZÁF elnöke által korábban kiadott rendeleteket és figyelembe veszi ajánlásait, így többek között az alábbiakat:

- 20/2011. (X. 20.) PSZÁF rendelete a pénzügyi vállalkozások és pénzügyi alkuszok által a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére szolgáltatandó adatok köréről és az adatszolgáltatás módjáról,
- 11/2012. (XI. 8.) számú ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról,
- 12/2012. (XI. 16.) számú ajánlás a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról.

A Tájékoztatóban az **adós** alatt a fizetési késedelemmel rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes és zálogkötelezett, továbbá mindazon személy értendő, aki szerződés vagy jogszabály alapján az adott kötelezettségért kötelezhető, és aki – az Fttv. rendelkezéseivel összhangban – ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

**Fizetési késedelem**nek minősül a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó – a szerződés felmondásának bekövetkezésétől független – teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség határidőre történő nem teljesítése.

**Részletfizetési kedvezménynek** nevezünk minden olyan tartozásrendezési konstrukciót, amelynek célja, hogy az adós tartozását a teherviselő képességének megfelelően, életkörülményeinek ellehetetlenülése nélkül tudja kiegyenlíteni.

### ***Társaságunk adatai:***

Cégnév: Díjbeszedő Faktorház Zrt.

Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

Cégjegyzékszám: 01-10-043995

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

Központi telefonszám: (+36-1) 382-8704

E-mail: [dbfaktor@dbfaktor.hu](mailto:dbfaktor@dbfaktor.hu)

Adószám: 11780823-2-43

A Díjbeszedő Faktorház Zrt. az MNB-be beolvadt PSZÁF jogelődje, az ÁPTF 1998. október 21-én kiállított, 1720/1998. számú engedélye alapján folytatja tevékenységét.

Társaságunk a saját követelések kezelése mellett megbízásból, függő ügynökként is kezel a megbízó tulajdonában lévő követeléseket. A megbízó bejelentette az MNB-nek a függő ügynöki kezelési megbízást, amely alapján az MNB azt nyilvántartásba vette. Jelen szabályzat mind a megvásárolt, a Társaságunk tulajdonában álló követelések kezelése során alkalmazott gyakorlatot, mint a megbízásból kezelt követelések kezelésének eljárását szabályozza azon eltéréssel, hogy a megbízásból történő kezelés esetén Társaságunk nem vállal kötelezettséget a követelések vonatkozásában, hanem kizárólag közreműködik a megbízó által jóváhagyott kötelezettségvállalások adós felé történő továbbításában, egyeztetésében, fenntartásában.

## **2. A KÖVETÉLSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE**

A követeléskezelés során Társaságunk olyan eljárási szabályokat alakított ki, mely biztosítja Társaságunk tevékenységének hatékonyságát, azonban figyelembe veszi az adósok teherviselő képességét, az együttműködés mértékét és a behajtás során alkalmazott eszközök következményeinek arányosságát és fokozatosságát. Ennek megfelelően Társaságunk oly módon végzi követeléskezelési tevékenységét, hogy a tartozás rendezése az adósok és Társaságunk számára is a legkisebb költséggel, hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történhessen meg. A behajtási folyamat során törekszünk a közvetlen kapcsolatfelvételre, amely során egyeztetni tudjuk a mindkét fél számára elfogadható fizetési ütemezést. Társaságunk munkatársai az adóssal történő kapcsolattartás során nem alkalmazhatnak az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást, a tájékoztatások során nem keltenek hamis, megtévesztő benyomást, nem buzdítanak újabb hitel felvételére. Ugyanakkor nem minősül ilyen magatartásnak a reális és valós jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés és figyelemfelhívás.

Társaságunk a követeléskezelés során jogszabályok által, valamint a jogelőd (engedményező) által meghatározott, a felek szerződésén alapuló kamat- és költségszámítást, valamint a jogszabályok és a Követeléskezelési Tevékenységre Vonatkozó Üzletszabályzat és Általános Szerződési Feltételek 2. sz. mellékletében található Hirdetményében meghatározott költségeket és díjakat alkalmazza. A mindenkor hatályos Hirdetmény megtalálható honlapunkon a <http://www.dbfaktor.hu/hirdetmeny> menüpontban és az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálatokon. Jelen Követeléskezelési Tájékoztató megtalálható honlapunkon (<http://www.dbfaktor.hu>) a Szabályzatok menüpont alatt, adatkezelési

eljárásunkról pedig a honlapon közzétett Adatkezelési Tájékoztatóban olvashatnak ügyfeleink. A dokumentumok nyomtatott példánya az ügyfélszolgálati irodánkban is megtalálható.

Az adós által teljesített befizetéseket elsődlegesen a kötelezett rendelkezése szerint, ennek hiányában, amelyre a kötelezett feltehetően szánta, ha pedig ez sem ismerhető fel, a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számoljuk el, így a régebben lejárt, a kötelezettre terhesebb, és a kevésbé biztosított követelésekre, elsősorban költségre, majd kamatra, végül a tőketartozásra. Amennyiben az adósnak az adott tartozásának kiegyenlítésekor túlfizetése keletkezik, azt Társaságunk – amennyiben az adós más érvényesíthető tartozását nem tartja nyilván – visszafizeti részére. Kizárólag annak a részére teljesíthető a visszafizetés, akitől a pénz beérkezett Társaságunkhoz. Ha Társaságunk az adós egyéb tartozását is nyilvántartja, úgy az adóst felhívjuk nyilatkozattételre, hogy a túlfizetést, az eredeti rendelkezésétől eltérően, másik tartozására lehessen elszámolni.

A hitelfelvétellel kapcsolatosan az adós, illetve a hitel adatai bekerülnek a KHR rendszerbe. A rendszer nyilvántartja a fizetési ütemezésnek megfelelően teljesítő adósokat (pozitív lista), illetve a késedelmesen teljesítő adósokat (negatív lista). Ha az adós a fizetési kötelezettségét határidőben teljesítette, úgy adatai törlésre kerülnek a KHR rendszerből, kivéve, ha erről máshogy nem nyilatkozott. Amennyiben az adós a hitel- vagy hiteljellegű szerződésben vállalt kötelezettségeinek a mindenkori minimálbér összegét meghaladó mértékben, folyamatosan több mint 90 napon keresztül nem tesz eleget, a rendszer nyilvántartja a fennálló tartozást és a lezárt mulasztásokat is. A KHR nyilvántartás azt is tartalmazni fogja, hogy a késedelmes tartozás milyen módon került lezárásra. A teljesítéssel történő lezárt késedelmes tartozások a teljesítéstől számított egy évig, az adós teljesítése nélkül, a hitelező számára veszteséggel, illetve az egyezséggel lezárt késedelmes tartozások a lezárástól számított öt évig (az eredeti adatátadástól számítva tíz évig) láthatóak a rendszerben az adós külön hozzájárulása nélkül is, majd ezt követően automatikusan törlésre kerülnek.

## **2.1. A követeléskezelési eljárás szakaszai**

### ***2.1.1. Korai behajtási szak saját követelések kezelése esetében***

Az engedményezést (a követelés átruházását) követően, a követelések kezelése először a korai behajtási eljárás keretében zajlik, amely során elsősorban írásban, illetve lehetőség szerint telefonon vesszük fel az adósokkal a kapcsolatot a követelés érvényesítése érdekében. A korai behajtási szak az adós nem teljesítése esetén alapesetben maximum 180 napig tart. A követelés átruházásáról az adós az engedményezési szerződésnek megfelelően vagy az engedményestől, vagy az engedményezőtől értesítést kap. Amennyiben az értesítés Társaságunk feladata, Társaságunk feltételek függvényében, de a lehető legrövidebb időn belül küldi azt az adós részére, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályi, felügyeleti előírásokat. Megvásárolt követelések esetén korai szakaszban az első küldeményünk tértivevényes felszólító levél (melynek elválaszthatatlan részét képezi a válaszyomtatvány), melyet követően nem teljesítés esetén, először kb. 45 nap múlva, további felszólító levelek kerülnek kiküldésre az adósok részére.

Amennyiben az adós és az engedményező között létrejött szerződés lehetőséget ad a munkáltató általi letiltásra, úgy azt Társaságunk érvényesíti a követeléskezelési eljárása során.

Az ügykezelés része a beérkező egyedi levelek megválaszolása, részletfizetési és egyéb kérelmek, megoldások egyeztetése, megállapodások kötése, majd azok folyamatos nyomon

követése, illetve a nem ütemezés szerint teljesített megállapodások esetén a megfelelő ütemezésre való visszatérítés megkísérlése vagy szükség esetén átütemezése.

Amennyiben az adós részére küldött felszólításaink és tájékoztatásaink nem érik el a címzettet, úgy Társaságunk a központi hatósági nyilvántartáson keresztül megkísérli az adós fellelhetőségét kideríteni, és az így szerzett elérhetőségen ismét értesíteni. Ha Társaságunk az adóst sem írásban, sem telefonon nem éri el, illetve az adós nem teljesít, sor kerülhet személyes felkeresésre is, amelyet elsősorban külső követeléskezelők bevonásával valósítunk meg. A követelés megbízott részére történő kiadásáról az engedményezést követő értesítéshez hasonlóan az adós információt kap a megbízott kezelőtől. A személyes felkeresés időszaka általában és legfeljebb 180 nap, amely meghosszabbíthatja a korai behajtás alapesetben legfeljebb féléves időszakát.

A szakasz végén a követelés mértékétől függően újabb felszólító levélben általában még egyszer értesítjük az adósokat nemfizetésükből kifolyólag a jogi szakasz megkezdésére irányuló szándékunkról, annak várható időpontjáról, illetve felhívjuk az adósok figyelmét a jogi eljárás miatt várhatóan megnövekedő költségekre. Ebben a felszólító levélben általában még egy utolsó részletfizetési lehetőség nyújtását is felajánlja Társaságunk az adósok egy egyszeri kezdőösszeg befizetése esetén.

### ***2.1.2. Jogi szak saját követelések esetében***

Amennyiben a korai behajtási szak nem vezetett eredményre, illetve a követelés jellege, típusa, sajátossága vagy az ügy konkrét állapota szerint a korai behajtási szakaszban alkalmazott eljárásokat nem lehetett alkalmazni, úgy a követelés érvényesítésére Társaságunk jogi eszközöket vehet igénybe.

A fizetési meghagyás benyújtása gyors, peren kívüli eszköz a követelés végrehajthatóvá válásához, melynek költségei a követelés összegét növelik. Alapesetben a fizetési meghagyás a beadástól számított 1 hónapon belül jogerőre emelkedik, azonban az ügy az adós ellentmondása következtében perré alakulhat, amely ilyen esetben a bíróság határozatával zárul.

Jogerős fizetési meghagyás birtokában Társaságunk végrehajtási eljárást kezdeményezhet, amely során az eljáró végrehajtó a követelések érvényesítése érdekében kényszercselekményeket (pl. munkabér vagy nyugdíj letiltás, bankszámlafoglalás, ingatlan végrehajtási joggal történő terhelése, ingó és ingatlan vagyon lefoglalása, elárverezése) foganatosít. A végrehajtási eljárás jelentős többletköltséggel jár, melyet az adós köteles viselni. Társaságunk a fizetési meghagyás jogerőre emelkedése után általában 60 nappal, de még a végrehajtási eljárás megindítása előtt, továbbá a végrehajtási cselekmények megindítása előtt felszólító levelet küld az adósok részére tájékoztatva a behajtási eljárás következő lépéséről, valamint annak következményeiről.

Társaságunk a követeléskezelés jogi szakában is törekszik részletfizetési és egyéb kedvezményrel történő megoldás alkalmazására, melynek során ugyancsak igénybe vehet külső követeléskezelőket a személyes kapcsolatfelvétel kialakítására a követelés rendezése érdekében.

### ***2.1.3 Megbízásból kezelt követelések kezelése***

Megbízásból, függő ügynökként kezelt követelések kezelése során Társaságunk a 2.1.1 és 2.1.2 pontba leírtak szerint végzi tevékenységét azon eltéréssel, hogy önállóan kötelezettséget nem vállal a követelések vonatkozásában megbízó részére, hanem kizárólag közreműködik a megbízó által jóváhagyott kötelezettségvállalások adós felé történő továbbításában, egyeztetésében, fenntartásában. A megbízásba adásról az adós tájékoztatást kap az egyedi megbízási szerződésekben meghatározott módon vagy a Megbízótól, vagy Társaságunktól, melyet lehető legrövidebb időn belül kiküld az adós részére, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályi és felügyeleti előírásokat.

### **2.2 Adósokkal történő kommunikáció**

Társaságunk védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvétel formáit.

Társaságunk az adósokkal hétköznapi (munkanapokon) 8-20 óra között, illetve hétvégén legfeljebb szombaton (amennyiben az nem hivatalos munkanap) 8-12 óra között, maximum heti három alkalommal (írásban és/vagy szóban) veszi fel a kapcsolatot, amelytől csak az adós kérésére térünk el. A megkeresések során figyelembe vesszük az adósnak a kapcsolattartás formájára vonatkozó, visszakereshető módon dokumentálható (írásbeli vagy hangfelvétellel rögzített), méltányolható kéréseit, amelyeket a rendszereinkben rögzítünk.

Társaságunk az adósokat tájékoztatja, hogy adataikat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltaknak megfelelően kezeljük, és Társaságunk adatkezeléséről a <http://www.dbfaktor.hu> honlapon olvashatnak további információkat. Az adós kérdése esetén tájékoztatást nyújtunk a pontos jogszabályi hivatkozásról, amely alapján Társaságunk az adatkezelést végzi. Ha az adós személyes vagy elérhetőségi adato(ka)t közöl, akkor hozzájárulását kérjük, hogy az(oka)t Társaságunk a behajtási eljárás során felhasználhassa a honlapon található Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak betartásával. Az adós indoklás nélkül kérheti a nem kötelező adatszolgáltatáson alapuló adatainak nyilvántartásból való törlését.

Társaságunk a követeléskezelés során elsősorban írásban, illetve telefonon keresi meg az adósokat a tartozás rendezése érdekében, amelyeket rendszereinkben nyilvántartunk. Társaságunk betartja a 2.2.4. pontban leírt, azonosításra vonatkozó szabályokat, így biztosítva, hogy a kapcsolattartás során munkatársaink nem szolgáltatnak illetéktelen személyek részére információt, sőt még a követeléskezelés tényét sem közlik. A követeléssel kapcsolatban nem álló harmadik fél adatai rendszereinkben nem rögzíthetőek, csak az adott személy visszakereshető módon (írásban vagy rögzített telefonbeszélgetésben) adott hozzájárulásával.

Megbízásból kezelt követelések esetén amennyiben az adós kéri, hogy igazolja munkatársunk a követeléskezelés kapcsán eljárási jogosultságát, az eljáró munkatársunknak az adós részére be kell mutatni a megbízó által adott írásos megbízást, amely tartalmazza

- a megbízó nevét, címét,
- a megbízott, azaz Társaságunk nevét, címét,
- a megbízás időszakát, és
- azt, hogy hatásköre milyen eljárási cselekményre terjed ki.

### **2.2.1. Telefonon történő megkeresés**

Az ügyintézők csak olyan telefonon keresztül kezdeményeznek telefonhívást az adósok felé, melyen rögzíthető a telefonbeszélgetés. Amennyiben az adós olyan nem ügyfélszolgálati készülékre kezdeményezi a hívást, amely nem biztosítja a beszélgetés rögzítését, úgy az ügyintéző elkéri az adós telefonszámát és visszahívja olyan készülékről, ahol a rögzítés megoldott.

### **2.2.2. Írásbeli megkeresés**

A követeléskezelési tevékenység során az adós első felszólítót követő nem teljesítése esetén Társaságunk tömeges és egyedi levelek küldésével tájékoztatja az adósokat a tartozásról és szólítja fel őket annak rendezésére. Társaságunk az adósok részére postai úton kizárólag zárt borítékban küld leveleket. Amennyiben az adós az ügyintézés során írásban keresi meg Társaságunkat, úgy ennek megfelelően kerül továbbításra a válasz is – lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott 30 napos határidőn belül –, kivéve, ha az adós kifejezetten más válaszadási csatornát jelöl meg és megadja hozzá az elérhetőséget (pl. e-mail cím) is. Társaságunk csak abban az esetben tartja az adósokkal a kapcsolatot e-mailben, ha ahhoz az adós előzetesen írásban hozzájárult. A hozzájárulást Társaságunk elfogadja levélben, de a <http://www.dbfaktor.hu/kerdese-van> menüpontból letölthető hozzájáruló nyilatkozat, valamint a <http://www.dbfaktor.hu/reszletfizetest-szeretnek> menüpontban található nyilatkozat egyedi kérelemhez formanyomtatványok alapján is.

Társaságunk az adósoknak küldött írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

### **2.2.3. Személyes megkeresés**

Saját követelések külső kezelő részére történő kiadása esetén a személyes kapcsolatfelvétel során az eljáró munkatársnak az adós részére bemutatja a Társaságunk által adott írásos megbízást, amely tartalmazza

- a megbízó, azaz Társaságunk nevét,
- címét,
- az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségét és
- az eljáró munkatárs nevét, valamint
- azt, hogy hatásköre milyen eljárási cselekményre terjed ki.

Miután az eljáró munkatárs azonosította magát, úgy az adóst is beazonosítja a 2.2.4. pontban leírtak szerint és csak ezután lehet megkezdeni az érdemi ügyintézést.

Az adósoknak is van lehetőségük a személyes kapcsolatfelvételre az ügyfélszolgálati irodánkban, melynek címe és nyitvatartási ideje a honlapon került feltüntetésre. Társaságunk biztosítja, hogy megfelelő számú, az ügyfélfogadás bonyolításához szükséges, ésszerűen és gazdaságosan fenntartható ügyintéző álljon az adósok rendelkezésére kapcsolattartás céljából, ezért Társaságunk folyamatosan figyelemmel kíséri a várakozások időtartamát. A várakozási idők lerövidítése érdekében Társaságunknál lehetőség van előzetes időpont egyeztetésre, amelynek részleteit a honlap <http://www.dbfaktor.hu/szemelyes-ugyfelszolgalat-altalanos-informaciok> alpontjai tartalmazzák.

### **2.2.4. Az adósok azonosítása**

Az ügyfél személyes megjelenésekor okmányellenőrzést kell végezni az alábbiak szerint:



Az okmányok elkérése, valamint ellenőrzése jogszabályi szinten szabályozott eljárás, így ezen rendelkezéseket az adatkezelés során be kell tartani.

Az ügyfél természetes azonosító adatait a személyi igazolvány tartalmazza. Az 1992. évi LXVI. Tv. 29. § (3) bekezdése alapján az ügyfél személyazonosságát – a személyazonosító igazolványon túl – az érvényes útlevél vagy a kártyaformátumú vezetői engedély igazolja. A személyazonosítás céljából – jogszabályban meghatározott kivételekkel – az ügyfél nem kötelezhető más okmány bemutatására.

A személyazonosság igazolására egyéb irat, igazolás nem fogadható el.

Az ügyintézés során az okmányokat nem másoljuk le.

**Magánszemélyek** esetén a személyazonosságot igazoló okirat igazolja a jogosultságot.

**Cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű magánszemélyek** esetén a képviselő hatósági határozattal igazolja a jogosultságát, melyből a törvényes képviselői minőség megállapítható. Kiskorú esetén bármelyik szülő az eredeti születési anyakönyvvel igazolja a jogosultságát.

**Gazdálkodó szervezetek** esetén cégbírósági bejegyzés, aláírási címpéldány és a képviselő személyi azonosságát igazoló okirat igazolja a jogosultságot.

**Társasházak esetén** a közös képviselő vagy az intézőbizottság elnöke a megválasztását igazoló közgyűlési határozat felmutatásával igazolja képviselői minőségét, ezáltal jogosultságát, és

- ha a közös képviselő, illetve az intéző bizottság elnöke magánszemély, úgy a személyazonosságát a magánszemélyeknél leírtak szerint,
- ha a közös képviseletet gazdálkodó szerv látja el, úgy az eljáró személynek a gazdálkodó szervezeteknél leírtak szerint kell igazolnia magát.

Társasházzal, közös tulajdonnal kapcsolatos számlatartozásra vonatkozóan a társasház vagy közös tulajdonú ingatlan lakóit abban az esetben lehet tájékoztatni, ha az albetét, a közös tulajdonú ingatlan meghatározott tulajdoni hányadú tulajdonosa érvényes lakcímkártyával, eltérő tartózkodási hely esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lappal igazolja jogosultságát. Bérleti jogviszony esetén a fogyasztási időszakban hatályos bérleti szerződés és 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap bemutatásával igazolható az érdekeltség. Ügyfélszolgálati ügyintézés esetében, ha nem áll rendelkezésre a 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, úgy munkatársunk az ügyfél hozzájárulásával TAKARNET rendszerből lekérdezi és annak költségét részére kiterheli.

**Meghatalmazottak esetén** ellenőrizzük a meghatalmazás – mely csak eredeti példányban fogadható el, másolatban nem – tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazás lehet közokirat vagy magánokirat.

**A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:**

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azon személyes adatait, mely alapján egyértelműen, kizárólagosan azonosíthatók (név, születési helye, ideje, anyja neve, lakcím, személyi igazolvány száma),
- aláírásukat (amennyiben kézzel írott meghatalmazásról van szó, ott a nevet nyomtatott nagybetűkkel is ki kell írni),

- dátumot, valamint
- a meghatalmazás körének meghatározását, továbbá
- tanúk esetében szükséges a
  - név (nyomatott nagybetűkkel, ha kézzel írott meghatalmazás),
  - személyi igazolvány száma,
  - lakcím,
  - aláírás.

#### Meghatalmazottak lehetnek:

- magánszemélyek,
- ügyvédek, ügyvédi irodák,
- ügyvédi meghatalmazás alapján a meghatalmazott ügyvéd helyettese, vagy ügyvédjelöltje ügyvédigazolványának vagy ügyvédjelölti igazolványának felmutatásával,
- MNB (korábban PSZÁF) engedéllyel rendelkező jogi személyek.

### **2.3. Adósok tájékoztatása**

Társaságunk az adott követeléskezelési szakaszban aktívan kezelt ügyei vonatkozásában évente küld írásos tájékoztatást adósai részére a tartozás állásáról, amennyiben más követeléskezelési cselekményekből (így különösen bármely Társaságunk vagy megbízottja illetve megbízásból kezelt követelések esetén a megbízó részéről végzett követeléskezelési cselekmény, jogi-végrehajtási eljárás cselekmény) arról az adós nem értesült. Az adós írásbeli vagy telefonon rögzített kérésére a tartozás állásáról félévente legalább egy alkalommal Társaságunk tájékoztatást nyújt részére. Amennyiben az adós rendezte tartozását, úgy erről Társaságunk a korai szakaszban és a jogi szakaszban 30 napon belül igazolást ad ki részére. Általános, tájékoztató jellegű információ (pl. bankszámlaszám, amelyre átutalható a tartozás összege) a személy beazonosítása nélkül, mindenki számára kiadható, azonban adott ügyre vonatkozó konkrét ügyintézés csak akkor történhet, ha az ügyben eljáró személy igazolja jogosultságát és személyét is.

Az ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják

- magukat,
- Társaságunkat,
- megbízásból kezelt követelések esetében a megbízót,
- az adóst,
- a követelést, valamint
- a megkeresés célját,

majd tájékoztatás során információt adnak

- a tartozás aktuális összegéről,
- a tartozás kiegyenlítésének lehetőségeiről (hol, milyen módon történhet),
- a lehetséges fizetési ütemezésről, részletfizetési lehetőségekről,
- a teljesítés előnyeiről,
- a nem együttműködő hozzáállás következményeiről (pl. a kérelem elbíráláshoz szükséges információk átadásának szükségessége),
- nemfizetés esetén a követelt összeg folyamatos növekedéséről, az ok(ok) bemutatásával (kamat- és költségterhek), továbbá a nemfizetés egyéb következményeiről (pl. KHR státusz),

- a követeléskezelési eljárás során alkalmazható további intézkedésekről, azok várható idejéről, valamint
- a jogi eljárás megindításának lehetőségéről és annak következményeiről, költségeiről.

A tájékoztatás során az ügyintézőknek közérthető, tényszerű tájékoztatás kell nyújtaniuk az adós részére, kerülve a szakszavakat, jogi kifejezéseket, törekedve az adóssal történő megállapodásra a tartozás rendezése érdekében.

#### **2.4. Részletfizetési és egyéb kérelmek**

Jogi eszközök alkalmazása előtt Társaságunk, amennyiben az adós együttműködő hozzáállása következtében lehetősége van rá, felméri az adós teherviselő képességét, jövedelmi és vagyoni helyzetét a tartozás kiegyenlítésének mindkét fél általi megfelelő ütemezése érdekében. Megbízásból kezelt követelések esetében a kérelmek elbírálása kizárólag a megbízó hatásköre.

Az egyedi elbírálásra vonatkozó igényt Társaságunk szóbeli és írásos kérelem formájában is elfogadja az adóstól. Az adós írásbeli kérelméhez csatolt nyilatkozat alapján Társaságunk, illetve megbízásból kezelt követelések esetén a megbízó több szempontból tudja mérlegelni az adós teljesítőképességét, így megalapozottabb döntést tud hozni a kérelem elbírálásakor. Az írásbeli nyilatkozathoz a szükséges formanyomtatvány megtalálható Társaságunk honlapján. Az írásbeli egyedi kérelemhez szükséges az adós fizetőképességét alátámasztó dokumentumok csatolása, így az utolsó három havi folyószámla kivonat vagy nyugdíjszelvény másolat. Amennyiben a kedvezményre vonatkozó kérelem benyújtása során az adós nem működik együtt Társaságunkkal, azaz az egyedi kérelmet hiányosan és/vagy pontatlanul tölti ki, vagy nem csatolja a szükséges dokumentumokat, Társaságunk, illetve megbízásból kezelt követelések esetén a megbízó csak a rendelkezésre álló információk alapján dönt a kérelem elbírálása során. Az adóst erről tájékoztatjuk, felhívva a figyelmét az együttműködés szükségességére, előnyeire.

A kérelmekre vonatkozó döntésről, minden esetben a döntést követő 8 napon belül, de legkésőbb annak benyújtását követő 30 napon belül visszakereshető (írásos vagy hangfelvétellel rögzített) módon értesítjük az adóst. A kedvezményekre vonatkozó kérelmek elbírálása során Társaságunk számos szempontot mérlegel, így többek között azt is, hogy amennyiben az adós tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető, és nem várható az adós helyzetének rövid időn belül történő megváltozása, úgy Társaságunk nem biztosítja a kért kedvezményt.

#### **2.5. Panaszok kezelése**

Az első felszólító levél, illetve az engedményezésről vagy a követeléskezelésbe adásról szóló értesítő levél kézhezvétele után az adós 10 napon belül panasszal élhet a követelés vitatása esetén, melynek megválaszolásáig Társaságunk nem végez közvetlenül az adóst érintő követeléskezelési tevékenységet, ide nem értve az ügyben esetlegesen eljáró hatóságot vagy végrehajtót. A követeléskezelési tevékenység bármelyik szakaszában felmerült panaszokat egységesen, a Panaszkezelési Szabályzat (<http://www.dbfaktor.hu/panaszkezelesi-szabalyzat>) alapján kezeljük.

### **3. A HÁTRALÉKOS TARTOZÁS KIEGYENLÍTÉSÉNEK ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE SAJÁT KÖVETELÉSEK ESETÉBEN**

Az alábbi néhány példával szeretnénk bemutatni adósainknak a követeléskezelés során felmerült költségek és kamatok hatását a tartozás összegére. Felhívjuk adósaink figyelmét, hogy a mellékelt példák tájékoztató jellegűek, a kamatlábak, a költségek az egyes követelések esetében engedményezők, felmondás időpontja és egyéb tényezők szerint, illetve az alkalmazott követeléskezelési eszközök tekintetében eltérnek. Példáink kizárólag a tartozás növekedésének bemutatását szolgálják. Tájékoztatjuk, hogy a pénzügyi szolgáltató (bank) és az adós között létrejött szerződés alapján a tőketartozás után éves szinten meghatározott és a hitelező által az ügyfelek számára hirdetményben/kondíciós listában közzétett ügyleti és késedelmi kamat, valamint költség és díj kerül meghatározásra, mely a tartozás összegét növeli. A tartozás összegét növelik továbbá a Társaságunk által közzétett Hirdetményben feltüntetett díjak, valamint a fizetési meghagyás és a végrehajtási eljárás során a jogszabályokban meghatározott költségek és díjak.

Amennyiben ügyfelünk a Társaságunk felé fennálló tartozásra befizetést teljesít, úgy befizetett összeg a 2013. évi V. törvény 6:41. §-a alapján elsődleges a kötelezett rendelkezése szerint, ennek hiányában amelyre a kötelezett feltehetően szánta, ha pedig ez sem ismerhető fel, a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számoljuk el, így a régebben lejárt, a kötelezetre terhesebb, és a kevésbé biztosított követelésekre, a 6:46. §-a alapján először költségre, kamatra, majd tőkére kerül elszámolásra.

Első példánkban az adós és a bank között létrejött szerződés alapján, a személyi kölcsön tőke eleme után évi 25% ügyleti kamat kerül felszámításra, azonban a törlesztés elmaradás miatt a kölcsön felmondásra került, így a fennmaradó tőketartozás egy összegben vált esedékessé, és az évi 25%-os mértékű ügyleti kamatot – a késedelem miatt – további évi 6% késedelmi kamat növeli. A példa bemutatja továbbá, hogy nemfizetés esetén (amelynek következtében jogi eljárást kezdeményezünk) a teljes követeléskezelési folyamat alatt, a 2.1. pontban leírt eljárási rendet figyelembe véve, az adóshoz küldött levél visszaérkezése miatt egy lakcímkérés beiktatásával, hogyan nő a követelés. A megvásárolt követelést összesen 1 110 000,- forint összeggel a táblázat első sorában szerepeltetjük 2013. 01. 02. dátummal. A teljes kiegyenlítésre 2018. 07. 26-án kerül sor a végrehajtási eljárás során, amikor a Társaságunknál nyilvántartott teljes tartozás összege már 2 964 791,- forint, amelyet a táblázat utolsó sora tartalmaz. A végrehajtó által a végrehajtási eljárás során felszámított teljes költséget és a jutalékot a táblázat nem tartalmazza.

<i>dátum</i>	<i>eljárási lépés</i>	<i>költség (Ft)</i>	<i>költségnövekedés oka</i>	<i>fizetett összeg (Ft)</i>	<i>tőke (Ft)</i>	<i>kamat (Ft)</i>	<i>költség (Ft)</i>	<i>összes tartozás (Ft)</i>
2013.01.02	engedményezés				1 000 000	100 000	10 000	<b>1 110 000</b>
2013.01.03	Társaságunk rendszerében a követelés nyilvántartásba vétele	2 120	hátralék nyilvántartásba vételi díj		1 000 000	100 861	12 120	<b>1 112 981</b>
2013.01.23	adós részére az első felszólítás küldése	530	tértivevényes felszólító levél költsége		1 000 000	118 083	12 650	<b>1 130 733</b>
2013.04.01	adós részére felszólítás küldése	250	nem tértivevényes felszólító levél költsége		1 000 000	176 639	12 900	<b>1 189 539</b>
2013.04.30	lakcímkérés	940	KEKKH adatkérési díj		1 000 000	201 611	13 840	<b>1 215 451</b>
2013.11.02	fizetési meghagyás előtti utolsó felszólítás küldése	250	nem tértivevényes felszólító levél költsége		1 000 000	361 778	14 090	<b>1 375 868</b>
2014.01.02	fizetési meghagyás benyújtása	30 000	fizetési meghagyás díja		1 000 000	414 306	44 090	<b>1 458 396</b>
2014.01.02		25 000	fizetési meghagyás jogtanácsosi díja		1 000 000	414 306	69 090	<b>1 483 396</b>
2014.03.03	végrehajtási eljárás előtti utolsó felszólítás küldése	250	nem tértivevényes felszólító levél költsége		1 000 000	465 972	69 340	<b>1 535 312</b>
2014.04.01	végrehajtási lap benyújtása	10 000	végrehajtási lap díja		1 000 000	490 944	79 340	<b>1 570 284</b>
2014.04.01		20 284	végrehajtási lap jogtanácsosi díja		1 000 000	490 944	99 624	<b>1 590 568</b>
2014.06.01	végrehajtási előleg megfizetése előtti utolsó felszólítás küldése	255	nem tértivevényes felszólító levél költsége		1 000 000	543 472	99 879	<b>1 643 351</b>
2014.07.01	végrehajtási előleg utalása	16 000*	végrehajtási előleg		1 000 000	569 306	115 879	<b>1 685 185</b>
2018.07.26	teljes kiegyenlítés			2 964 796	0	0	0	<b>0</b>

\* a fizetendő előleg összegét a végrehajtó egyedileg állapítja meg, az itt közölt összeg csak tájékoztató jellegű

Második példánkban bemutatjuk, hogy nemfizetés esetén, a 2.1. pontban leírt teljes behajtási eljárás során, a korai szakaszban külső kezelő bevonásával a hitelkártya követelés összege hogyan növekedik, amennyiben az adós és a Bank között létrejött szerződés alapján, a felmondást követően egy összegben esedékessé vált tőketartozást évi 33% ügyleti, valamint évi 6%-os késedelmi, összesen évi 39% mértékű kamat terheli. A megvásárolt követelést összesen 68 000,- forint összeggel a táblázat első sorában szerepeltetjük 2013. 01. 02. dátummal. A teljes kiegyenlítésre 2018. 07. 26-án kerül sor a végrehajtási eljárás során, amikor a teljes tartozás összege már 220 703,- forint, amelyet a táblázat utolsó sora tartalmaz. A végrehajtó által a végrehajtási eljárás során felszámított teljes költséget és a jutalékot a táblázat nem tartalmazza.

<i>dátum</i>	<i>eljárási lépés</i>	<i>költség (Ft)</i>	<i>költségnövekedés oka</i>	<i>fizetett összeg (Ft)</i>	<i>tőke (Ft)</i>	<i>kamat (Ft)</i>	<i>költség (Ft)</i>	<i>összes tartozás (Ft)</i>
2013.01.02	engedményezés				50 000	13 000	5 000	<b>68 000</b>
2013.01.03	Társaságunk rendszerében a követelés nyilvántartásba vétele	2 120	hátralék nyilvántartásba vételi díj		50 000	13 054	7 120	<b>70 174</b>
2013.01.23	adós részére az első felszólítás küldése	530	tértivevényes felszólító levél költsége		50 000	14 138	7 650	<b>71 788</b>
2013.04.01	adós részére felszólítás küldése	250	nem törtivevényes felszólító levél költsége		50 000	17 821	7 900	<b>75 721</b>
2013.04.30	követelés kiadása külső követeléskezelőnek	2 540	külső kezelő díja		50 000	19 392	10 440	<b>79 832</b>
2013.11.02	fizetési meghagyás előtti utolsó felszólítás küldése	250	nem törtivevényes felszólító levél költsége		50 000	29 467	10 690	<b>90 157</b>
2014.01.02	fizetési meghagyás benyújtása	5 000	fizetési meghagyás díja		50 000	32 771	15 690	<b>98 461</b>
2014.01.02		5 000	fizetési meghagyás jogtanácsosi díja		50 000	32 771	20 690	<b>103 461</b>
2014.03.03	végrehajtási eljárás előtti utolsó felszólítás küldése	250	nem törtivevényes felszólító levél költsége		50 000	36 021	20 940	<b>106 961</b>
2014.04.01	végrehajtási lap benyújtása	5 000	végrehajtási lap díja		50 000	37 592	25 940	<b>113 532</b>
2014.04.01		5 500	végrehajtási lap jogtanácsosi díja		50 000	37 592	31 440	<b>119 032</b>
2014.06.01	végrehajtási előleg megfizetése előtti utolsó felszólítás küldése	255	nem törtivevényes felszólító levél költsége		50 000	40 896	31 695	<b>122 591</b>
2014.07.01	végrehajtási előleg utalása	16 000*	végrehajtási előleg		50 000	42 521	47 695	<b>140 216</b>
2018.07.26	teljes kiegyenlítés			220 708	0	0	0	<b>0</b>

\* a fizetendő előleg összegét a végrehajtó egyedileg állapítja meg, az itt közölt összeg csak tájékoztató jellegű

Harmadik példánkban szintén a személyi kölcsön tőke eleme után évi 25% ügyleti kamat volt kikötve a bank és az adós között létrejött szerződésben, azonban az elmaradás miatt a kölcsön felmondásra került, így az ügyleti kamatot további évi 6%-os késedelmi kamat növeli. A megvásárolt követelést összesen 2 445 000,- forint összeggel a táblázat első sorban szerepeltetjük 2013. 01. 02. dátummal.

Az adós a követelésre több alkalommal befizetést teljesít, az első nagy összegű befizetés után az adóst levélben tájékoztatjuk a fennmaradó tartozásról, amelyet később két részletben, a jogi eljárás megindítása előtt egyenlít ki. Példánkban a tőke után a teljes kiegyenlítésig ügyleti és késedelmi kamat kerül felszámításra. Amíg a teljes tőketartozás kiegyenlítésre nem kerül, addig a mindenkor tartozásként fennálló tőke után folyamatosan ügyleti és késedelmi kamat kerül felszámításra, tehát minél később történik meg a teljes vagy részleges kiegyenlítés, annál magasabb a kamat összege. Amennyiben az adós befizetést teljesít és a befizetett összeg a Ptk. 6:46. §-a alapján már tőkére is elszámolásra kerül, abban az esetben a csökkentett tőke összeg után kerül felszámításra a kamat. A teljes kiegyenlítésre 2013. 08. 10-én kerül sor, amikor a tartozás teljes összege 316 879,- forint, amelyet a táblázat utolsó sora tartalmaz.

<i>dátum</i>	<i>eljárási lépés</i>	<i>költség (ft)</i>	<i>költségnövekedés oka</i>	<i>fizetett összeg (ft)</i>	<i>tőke (ft)</i>	<i>kamat (ft)</i>	<i>költség (ft)</i>	<i>összes tartozás (ft)</i>
2013.01.02	engedményezés				1 500 000	900 000	45 000	<b>2 445 000</b>
2013.01.03	Társaságunk rendszerében a követelés nyilvántartásba vétele	2 120	hátralék nyilvántartásba vételi díj		1 500 000	901 192	47 120	<b>2 448 312</b>
2013.01.23	adós részére az első felszólítás küldése	530	tértivevényes felszólító levél költsége		1 500 000	925 029	47 650	<b>2 472 679</b>
2013.04.01	adós részére felszólítás küldése	250	nem tértivevényes felszólító levél költsége		1 500 000	1 006 346	47 900	<b>2 554 246</b>
2013.05.10	befizetés			2 000 000	601 412	0	0	<b>601 412</b>
2013.06.15	adós részére felszólítás küldése	250	nem tértivevényes felszólító levél		601 412	15 035	250	<b>616 698</b>
2013.07.10	befizetés			317 000	310 201	0	0	<b>310 201</b>
2013.08.10	befizetés			316 879	0	0	0	<b>0</b>

## **4. TÁJÉKOZTATÓ A VÉGREHAJTÁSI ELJÁRÁS KÖLTSÉGEIRŐL**

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy végrehajtási eljárás megindítását követően a Társaságunk felé fennálló tartozáson túl a végrehajtási eljárást lefolytató önálló bírósági végrehajtó az 1994. évi LIII. évi törvény, valamint a 14/1994. (IX.8.) IM rendelet alapján további – jogszerű – költséget számít fel.

### **4.1. Ingó végrehajtás**

Ha az adós a végrehajtható okiratban feltüntetett kötelezettségét önként nem teljesítette, a végrehajtó az adós ingóságait foglalási jegyzőkönyvben összeírja, és ilyen módon lefoglalja. Az ingófoglalásra a végrehajtási költség megelőlegezésének időpontjától számított 30 napon belül kerül sor. Ha a végrehajtó az adósnak a végrehajtható okiratot személyesen adta át, az önkéntes teljesítés elmaradása esetén köteles az ingófoglalat haladéktalanul elvégezni. Ha a végrehajtható okiratot postán kézbesítették, a kézbesítéstől számított 45 napon belül kell az ingófoglalat elvégezni.

Több ingóság esetén a lefoglalásuk sorrendjét a végrehajtó állapítja meg. A végrehajtó a foglalást addig folytatja, amíg a követelés - járulékaival együtt, ideértve az eljárás befejezéséig előreláthatóan felmerülő végrehajtási költséget - nincs teljesen fedezve. Nem lehet lefoglalni azokat a vagyontárgyakat, melyeket a törvény végrehajtás alól mentesít. A végrehajtó a foglaláskor becsléssel megállapítja a lefoglalt ingóság értékét. Az ingóságot – ha a törvény másképpen nem rendelkezik – rendszerint árverésen kell értékesíteni.

Az árverést a végrehajtó árverési hirdetményben tüzi ki, melyet kézbesít a feleknek, illetve a jogszabályban meghatározottak részére. A végrehajtó az árverési hirdetményt közzéteszi az elektronikus árverési hirdetmények nyilvántartásában is; az elektronikus árverési rendszer az árverést követő napon automatikusan törli a hirdetményt az elektronikus árverési hirdetmények nyilvántartásából. Az árverés megkezdésekor a végrehajtó az árverezőkkel közli az ingóság becsértékét (a kikiáltási árat), és felhívja őket ajánlatuk megtételére. Ha a felajánlott vételár nem éri el a kikiáltási árat, azt fokozatosan lejjebb kell szállítani a becsérték 35%-áig. Az árverést addig kell folytatni, amíg ajánlatot tesznek. Ha nincs további ajánlat, a végrehajtó a felajánlott legmagasabb vételár háromszori kikiáltása után kijelenti, hogy az ingóságot a legtöbbet ajánló megvette. Ha az első árverés sikertelen, az ingóságokat a második és harmadik árverésen egyenként kell értékesíteni.

Az árverésről a végrehajtó jegyzőkönyvet készít.

Az első árverésen el nem adott ingóságot második árverésen kell értékesíteni.

A végrehajtó a második árverést az első árveréstől számított 3 hónapon belüli olyan időpontra tüzi ki, amely a helyi körülmények között a legcélszerűbb. Megfelelő jogszabályi feltételek fennállása esetén lehetőség van elektronikus árverés kitűzésére is.

A végrehajtást kérő meghatározott jogszabályi feltételek esetén az ingó dolgot követelése fejében átveheti.

Ha az ingóságot nem sikerült elektronikus árverésen értékesíteni, és azt a végrehajtást kérő nem vette át, a végrehajtó olyan ingóság esetében, amelynek őrzése vagy tárolása biztosított – immár a kikiáltási ár korlátlan leszállítása mellett – újabb elektronikus árverést tarthat.



Egyéb ingóságok esetében, vagy ha az utóbb kitűzött elektronikus árverés is sikertelen maradt, a végrehajtó felhívja az adóst, hogy az ingóságot 30 napon belül vigye el. Ha az adós az ingóságért a végrehajtónál jelentkezett, a végrehajtó az ingóságot feloldja a foglalás alól, és visszaadja az adósnak.

Ha az adós a felhívástól számított 30 napon belül az ingóságért nem jelentkezett, a végrehajtó megszünteti az ingóság további őrzését, és az ingóság megsemmisítése vagy hulladékként való átadása iránt intézkedik

#### **4.2. Ingatlan végrehajtás**

A végrehajtási törvény értelmében az önálló bírósági végrehajtó a végrehajtási előleg átutalását követően 3 munkanapon belül intézkedik az adós ingatlan tulajdonának lefoglalása érdekében.

Amennyiben a követelés a végrehajtási eljárás során egyéb végrehajtási cselekményekből nem kerül kiegyenlítésre, illetve a követelés rövid időn belüli behajtása más módon nem lehetséges az önálló bírósági végrehajtó az adós már lefoglalt ingatlan tulajdonát vonja eljárás alá a végrehajtási jog bejegyzéséről szóló határozatnak a végrehajtó részére történt kézbesítésétől számított 45 napt követően. A végrehajtó az ingatlan értékesítése előtt 6 hónapnál nem régebbi adó-és értékbecslő alapján megállapítja az ingatlan becsértékét mind beköltözhető, mind lakott állapotban. Az önálló bírósági végrehajtó az ingatlan becsértékét közli a felekkel illetve azokkal, akiknek az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett joguk van.

Az ingatlant árverésen kell értékesíteni, amennyiben a követelés az adós egyéb vagyontárgyaiból nincs teljesen fedezve, vagy csak aránytalanul hosszú idő múlva elégíthető ki.

Az elektronikus ingatlan-végrehajtás szabályai szerint az árverést az önálló bírósági végrehajtó árverési hirdetéssel teszi ki és kézbesíti a feleknek, illetve a jogszabályban meghatározottaknak.

Az ingatlan kikiáltási ára a becsérték összege.

Ingatlanra a kikiáltási ár legalább felének megfelelő összeggel tehető vételi ajánlat. Lakóingatlanra legalább a kikiáltási ár 70%-ának megfelelő összeggel tehető érvényes vételi ajánlat, ha az adósnak ez az egyetlen lakóingatlana, lakóhelye ebben van, és a végrehajtási eljárás megindítását megelőző 6 hónapban is ebben volt.

Sikertelen árverés esetén a végrehajtó az ingatlan jogszabályban meghatározott adatait és az ingatlanról készült képfelvételt – az árverés későbbi kitűzéséről szóló tájékoztatással együtt – közzéteszi az elektronikus árverési hirdetések nyilvántartásában.

Az első árverés sikertelenségének megállapítását követően 3 hónapon belül a végrehajtó által kitűzött időpontban második árverést kell tartani. Amennyiben a második árverés is sikertelen volt, úgy a végrehajtást kérők a jogszabályban foglaltak szerint átvehetik az ingatlant. Amennyiben erre nem kerül sor, abban az esetben a végrehajtó közzéteszi az ingatlan folyamatos árverése iránti hirdetményt az árverési hirdetések elektronikus nyilvántartásában. Az árverés mindaddig szünetel, amíg az ingatlanra vételi ajánlatot tenni

kívánó árverező nem kéri felhasználói nevének és jelszavának aktiválását, vagy a végrehajtást kérő a hirdetmény közzétételétől számított 3 hónap elteltével újabb árverés kitűzését nem kérte. Az újabb árverésekre a második árverés szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy a negyedik árverésen a kikiáltási árat lakóingatlan esetén is a becsérték feléig lehet leszállítani.