



Tájékoztató a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásával kapcsolatban

1. Cofidis Magyarországi Fióktelepének adatai, elérhetőségei

Cofidis Magyarországi Fióktelepe (tevékenységi engedély száma és kelte: 4981/9/2005, 2005. szeptember 14.; a továbbiakban: Cofidis)
Székhelye: 1133 Budapest, Váci út 96-98.
Cégjegyzékszám: 01-17-000367
Adószám: 22196796-2-41
Nyilvántartó hatóság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
E-mail címe: behajtas@cofidis.hu
Telefonszáma: 06-1 / 354-5003
Postafiók: 1433 Budapest Pf. 1140
Honlap: <https://www.cofidis.hu>

2. Ügyfélfogadás helye, ideje

Személyes ügyintézés a Cofidis székhelyén az alábbi időpontokban lehetséges:
Hétfőtől csütörtökig: 8:00-16:30
Péntek: 8:00-15:00

3. A követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatás

Cofidis által nyújtott áthidaló megoldásokról és részletfizetési konstrukciókról az alábbi linken tájékozódhat:

<https://www.cofidis.hu/athidalo-megoldasok>

4. Kamatok, díjak és költségek felszámítása

Cofidis által alkalmazott költség- és díjelemek a követeléskezelési tevékenységével kapcsolatban az alábbi linken érhető el:

<https://www.cofidis.hu/vegrehajtas>

5. Teljesítési megállapodások részét képező általános szerződési feltételek alkalmazása

Cofidis a teljesítési megállapodások során nem alkalmaz általános szerződési feltételeket.

6. Kapcsolatfelvételre és a kapcsolattartásra vonatkozó szabályok

A kapcsolatfelvétel és a kapcsolattartás írásban, azaz postai levél, e-mail útján, vagy telefonon és/vagy SMS formájában, kivételes esetben személyesen történik.

A kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során a Cofidis tartózkodik az erőszakos, zaklató és

félrevezető magatartásoktól, az ügyfelekkel együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat. Ennek keretében mindent megtesz, hogy az eljáró ügyintézők ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, az ügyfelet és a követelést, majd röviden tájékoztatják az ügyfelet arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Cofidis munkatársa átadja az adós részére annak igazolását, hogy a Cofidis munkatársaként jár el, illetve a Cofidis megbízása alapján eljáró követelésbehajtásra szakosodott társaság eljáró ügyintézője az írásos megbízását, amely tartalmazza 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 képviseleti jogkörük/meghatalmazásuk milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A követeléskezelés során az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás minden esetben az adatvédelmi rendelkezések betartásával és az ügyfelek igényeinek lehetőség szerinti figyelembe vételével történik.

A kapcsolatfelvételre és a kapcsolattartásra vonatkozó bővebb szabályok az alábbi linken érhetők el:

<https://www.cofidis.hu/adosokkal-kapcsolattartas>

7. Az adósok számára nyújtandó, tájékoztatásokra vonatkozó információk

A Cofidis törekszik arra, hogy eljárása során megadjon minden olyan információt ügyfelei számára, amely az ügyfelek együttműködő magatartásához szükséges, és amely elősegíti a teljesítést.

1. Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A megbízás alapján eljáró követeléskezelő, illetve a követelésvásárló a követeléskezelésre, illetve a követelésvásárlásra szóló szerződés aláírását követő 15 napon belül írásban értesíti az ügyfelet arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján a Cofidis számára, vagy saját részre jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, valamint a teljesítés módját.

2. Rendszeres tájékoztatás

A Cofidis Magyarországi Fióktelepe a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatja ügyfeleit. Az írásbeli tájékoztatásból az ügyfelek pontos információt kapnak a tartozásuk aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat / díj, adósságkezelési díj, késedelmes lízingdíj részletre felszámított egyszeri díj, költségek, díjak összege és mértéke), és megkapják az áthidaló lehetőségekre, a lehetséges követeléskezelési lépésekre, azok költségeire, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére vonatkozó figyelemfelhívásokat, továbbá az arra vonatkozó információkat, hogy hol és milyen módon tudják tartozásukat rendezni.

3. Tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Cofidis teljes körű tájékoztatást nyújt az adós részére a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül.

4. Adós kérésére történő tájékoztatás

A Cofidis az ügyfél kérésére, a kéréstől számított 15 napon belül tájékoztatást nyújt a Cofidis követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

A tájékoztatásokra vonatkozó információk az alábbi linken érhetőek el:

<https://www.cofidis.hu/adostajekoztatas>

8. Követeléskezelés során alkalmazott formanyomtatványok

Cofidis által alkalmazott formanyomtatványok az alábbi linken érhetőek el:

<https://www.cofidis.hu/dokumentumok>

Köszönjük megtisztelő figyelmét!
Cofidis Magyarországi Fióktelepe