



KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Az ÁHPV Zrt. IGAZGATÓSÁGÁNAK

3/2020.07.20. sz. határozata alapján

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rendelkezések	3
I.1. A Szabályzat célja	3
I.2. A Szabályzat törvényi háttere	3
I.3. A Szabályzat hatálya	4
I.4. Fogalmak	4
II. Alapelvek	6
II.1. Tisztességes és együttműködő magatartás	6
II.2. Szakmai gondosság	6
II.3. Szükséges információ szolgáltatása	6
II.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembevétele	6
II.5. Fokozatosság	7
II.6. Az ügyfél teljesítésének elsődlegessége	7
II.7. Szabályozottság	7
II.8. Adós teljesítésének elsődlegessége	7
II.9. Magánélethez való jog tiszteletben tartása	7
II.10. Adatvédelmi előírások betartásának elsődlegessége	7
III. A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE	8
III.1. Az ügyfél tájékoztatása	8
III.2. Kapcsolat az ügyfelekkel	8
III.2.1. Azonosítás	8
III.2.2. Kapcsolatfelvétel	9
III.2.3. Kapcsolattartás	9
III.3. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások	10
III.4. Nyilvántartás	10
III.5. A teljesítés elszámolása	11
III.6. Az érvényesítés folyamata	11
III.7. Jogi eljárás kezdeményezése	12
III.8. A követelések értékesítése	12
IV. A Központi Hitelinformációs Rendszer	12
V. A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE	13
VI. A követeléskezelési tevékenység során felmerülő panaszok kezelésére vonatkozó eljárás	13
VII. A Társaság munkavállalóinak szakmai felkészültségére vonatkozó szabályok	13
VIII. Záradék	14

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A Szabályzat célja

Jelen Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy meghatározza az **ÁHPV Faktoring és Pénzügyi Zrt.** (a továbbiakban: Társaság) követeléskezelési tevékenysége folytatásának alapvető követelményeit, a vonatkozó jogszabályoknak és egyéb szabályozóknak megfelelően. Jelen Szabályzatot a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel, valamint a Társaság Üzletszabályzatával összhangban kell értelmezni és alkalmazni.

A Szabályzat célja, hogy növelje a hatékonyságot és a transzparenciát a Társaság követeléskezelési folyamatában, mely az együttműködő adósok érdekeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe véve a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja.

A Társaság a követeléskezelési tevékenysége során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján – a releváns ajánlásokban foglaltakat is szem előtt tartva – végzi tevékenységét.

I. 2. A Szabályzat törvényi háttere

A Társaság követeléskezelési tevékenysége során az alábbi törvényi rendelkezések, szabályzatok az irányadók:

- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.)
- A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (Fmhtv.)
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnb tv.)
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (a továbbiakban: Ajánlás)
- A Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III.11.) számú ajánlása a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015 (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)
- A Társaság Adatkezelési és Adatbiztonsági szabályzata
- A Társaság Panaszkezelési Szabályzata

I.3. A Szabályzat hatálya

A Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság követelések kezelése során közreműködő minden munkavállalójára, továbbá megbízásos vagy bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy egyéb vállalkozásra.

A Szabályzat tárgyi hatálya a Társaság által megvásárolt követelések kezelésének tevékenységeire terjed ki.

A Társaság bármely tartozásból eredő, határidőn túli, esedékes, polgári jogi úton nem érvényesített, vagy jogi úton már érvényesített tartozásokat vásárol meg és kezel saját jogon, mint jogutód. A behajtási eljárásban csakis olyan követelések vesznek részt, amelyek érvényesítését jogszabály nem zárja ki.

A követelés sikertelen jogi eljárás nélküli érvényesítése során a Társaság jogi eljárás megindításáról dönthet. Adott ügyben fizetési meghagyás kibocsátására abban az esetben kerül sor, amennyiben az Adóssal a kapcsolat felvétele sikertelennek bizonyult, elzárkózott a jogos tartozás rendezésétől, vagy az ügykezelési idő lejártáig a hátralék nem került kiegyenlítésre. A követelés érvényesítésének módjai közötti választás során a Társaság figyelembe veszi az alábbiakat: a követelés alapjául szolgáló szerződés jogalapja, jogszerűsége, a követelés legfontosabb paraméterei, a követelés tőkeösszege, járulékai, fedezettsége, az Adós együttműködő magatartása, jogi helyzete, és körülményei, az Adós kötelezettségei, likviditása, végrehajtási eljárás, csődeljárás, felszámolási eljárás folyamatban léte, peres eljárások folyamatban léte, a megtérülés várható összege és ideje, a behajtás során viselendő és Adóst terhelő költségek várható összege.

I. 4. Fogalmak

Adós: fizetési késedelemmel rendelkező, fogyasztónak, vagy jogi személynek, jogi személyiség nélküli szervezetnek minősülő adós (kötelezett), adóstárs, kezes és zálogkötelezett, továbbá azon személy, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott kötelezettségért kötelezhető.

Együttműködő adós: az az Adós, aki a tartozása rendezéséhez leginkább megfelelő megoldás kialakításában együttműködik a Társasággal, az ehhez indokoltan szükséges adatokat és nyilatkozatokat a Társaság által megjelölt határidőre megadja, az általa vállalt fizetési határidőn belül az esedékes összeget megfizeti a Társaságnak.

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

Kezes: az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy ha az Adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni.

Engedményező (Jogelőd): a Társasággal lejárt követeléseinek engedményezésére engedményezési szerződést kötött természetes vagy jogi személy.

Fizetési késedelem: az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződésből származó teljesítési határidő eredménytelen eltelte, továbbá az Adós és a Társaság által kötött, a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás szerinti fizetési határidő eredménytelen eltelte.

Igazolható módon történő levéltovábbítás: a postai továbbítás bizonyítható és visszakereshető dokumentációja (amennyiben igazolható, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, és megállapítható a küldemény elküldésének ténye és

időpontja, ilyenek minősül a tértivevénnyel, vagy az ajánlottan megküldött postai küldemény is).

Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás: az Adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője azonosítani tudja magát. Lehetséges formái: postai levél, e-mail, telefon, személyes egyeztetés.

Követelés: az Adóssal szemben fennálló,

- a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszünt szerződésből eredő,
- b) követelésvásárlás keretében átvett egyéb, valamint
- c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés.

Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés: olyan követelés, mely a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerint pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből ered.

Követeléskezelés, követeléskezelési tevékenység: a Társaság által engedélyezés útján megvásárolt pénzügyi vagy más szolgáltatásból származó lejárt követelések érvényesítése érdekében végzett üzletszerű tevékenység, ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények, jogszabályok által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

Követeléskezelő: a Hpt. szerinti

- a) Pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;
- b) Követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedélyezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad;

Követelésvásárlás: követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés megvásárlása, egyetlen követeléscsomag megvásárlása, és több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követeléscsomag megvásárlása útján történő – megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép.

Meghatalmazás: az a jog, amelyet a meghatalmazó a meghatalmazottnak ad, hogy egy megnevezett tevékenységben helyette hivatalosan intézkedjen és a meghatalmazó irányelveinek megfelelő döntéseket hozzon. A meghatalmazást legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Társaság csak abban az esetben ad ki harmadik fél számára információt, ha az Adóstól eredeti írásbeli meghatalmazással rendelkezik a Társaságnál történő ügyvitelre, ügykezelésre (két tanúval ellátott, kivéve ügyvédi meghatalmazás), vagy bizonyos esetekben – az erre vonatkozó írásbeli megállapodás alapján – ha a Ptk. alapján tartozás teljesítésre kerül sor 3. személy részéről és a 3. személy a jogi érdekét a teljesítéssel összefüggésben igazolja. Szóbeli megállapodás meghatalmazás esetében nem elfogadható.

Abban az esetben, ha az Adós cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű személy, akkor a képviselő hatósági határozattal igazolhatja jogosultságát. Kiskorú esetén bármely szülő eljárhat, amennyiben igazolja jogosultságát anyakönyvi kivonattal.

Teljesítési megállapodás: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követelés-elengedés) tárgyában létrejött

megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.

Ügyintéző: a Társaság alkalmazásában álló munkavállalók, a Társaság nevében megbízás vagy más jogviszony alapján az adósokkal szemben fennálló követeléseket kezelő természetes személyek.

II. ALAPELVEK

A jelen fejezetben lefektetett alapelvek azt a kiemelten kezelt célt szolgálják, hogy az ügyfelek számára a fizetési kényszerből fakadó negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. A cél elérése, azaz a jogi eljárás és végrehajtási eljárás elkerülésével történő tartozás rendezése kizárólag együttműködő ügyféllel lehetséges. A kölcsönös együttműködés megvalósulásával a hosszadalmas és költséges jogi eljárások nélkül, a lehető legkevesebb költség felmerülése mellett kerülhet sor a tartozás rendezésére.

II.1. Tisztességes és együttműködő magatartás

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejt ki tevékenységét, az ügyfelekkel együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat. Együttműködő ügyfélnek minősül azon ügyfél, aki az áthidaló megoldáshoz, részletfizetéshez szükséges és kért adatokat, nyilatkozatokat és egyéb iratokat kellő terjedelemben és határidőben megadja. A Társaság az együttműködő ügyfél részére áthidaló megoldásokat dolgoz ki az önkéntes tartozásrendezés céljából.

A Társaság a követeléskezelés során a Panaszkezelési Szabályzatában foglaltaknak megfelelően az ügyfél részére lehetőséget biztosít, hogy panaszát, álláspontját, észrevételét, kifogását szóban, személyesen előterjessze, melyek kivizsgálása, megválaszolása során a jelen Szabályzatban foglalt alapelvek érvényesülnek.

II.2. Szakmai gondosság

A Társaság képviselőjében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeit a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A munkatársak felvételekor a Társaság erkölcsi bizonyítványt kér be. A munkatársak erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez a Társaság messzemenően szem előtt tartja. A munkatársaktól a Társaság megköveteli a munkakör betöltéséhez szükséges szakmai képzettség, illetve szakmai tudás meglétét és szinten tartását. A Társaság az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja. A képzés részét képezik az ügyféllel való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások is.

II.3. Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az ügyfél számára, amely a tartozás önkéntes rendezéséhez szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

II.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembevétele

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az együttműködő ügyfél teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során a Társaság lehetőség szerint – mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaz – az ügyfél együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

II.5. Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az ügyfél teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és eszközök alkalmazása során a következmények arányosságát.

II.6. Az ügyfél teljesítésének elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az ügyfél együttműködésének mértékét is – elősegíti az ügyfél teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana.

II.7. Szabályozottság

A Társaság a tartozás behajtására és az ügyféllel történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen Szabályzat tartalmazza.

II.8. Adós teljesítésének elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az Adós együttműködésének mértékét is – részletes tájékoztatás, információszolgáltatás révén elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást kezdeményez.

II.9. Magánélethez való jog tiszteletben tartása

A Társaság a követeléskezelés során figyelembe veszi az Adós - a kapcsolatfelvételre és a követelésről szóló egyeztetésre vonatkozó méltányolható - kérelmét, továbbá a kapcsolatfelvétel és az egyeztetések során tartózkodik minden olyan magatartástól, amely a jogszerű követelésérvényesítés kereteit meghaladóan jelentene beavatkozást az Adós magánéletébe.

II.10. Adatvédelmi előírások betartásának elsődlegessége

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során az Adatvédelmi és adatkezelési szabályzatban foglaltak alapján különös gondossággal betartja az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen a Hpt. 160-164.§-ban szabályozott banktitok megőrzésére vonatkozó előírásokat.

A Társaság alkalmazottai és a képviseletében eljáró megbízottak az Adóssal való személyes egyeztetés során igazolják magukat és az Adóst is felhívják arra, hogy igazolja magát.

A Társaság, az Adós által harmadik személynek adott általános meghatalmazása alapján átadhat banktitoknak minősülő adatokat és a követeléssel kapcsolatos egyeztetést folytathat, amennyiben a meghatalmazás a Pp. szabályainak megfelelő közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba lett foglalva.

A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés során eljáró munkavállalói és megbízottai, a munkaszerződésben és a megbízási szerződésben foglaltak szerint, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkokat időbeli korlátozás nélkül megőrizzék.

III. A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

III.1. Az ügyfél tájékoztatása

A Társaság az engedményezést követően haladéktalanul megvizsgálja és ellenőrzi az Engedményező által rendelkezésére bocsátott adatfájlokat, információkat, okiratokat és amennyiben szükséges, egyeztetést kezdeményez az Engedményezővel a hiányos, illetve hibás adatok pontosítása érdekében.

A Társaság, az Engedményezővel történt egyeztetést követően, amikor teljes bizonyossággal meggyőződött az adatfájlok, információk pontosságáról, különös tekintettel az Ügyfél személyes és a követeléshez kapcsolódó adataira (tőke, kamat, díj), továbbá a késedelmi kamat számításának mértékre, annak kezdő napjára, akkor az adatokat, információkat az IT munkatársai betöltik az elektronikus nyilvántartásként működő szoftverbe.

Amennyiben a Társaság és az Engedményező úgy állapodnak meg, hogy az engedményezésről szóló értesítést a Társaság küldi meg az Ügyfél részére, akkor a Társaság vállalja, hogy a követelés megvásárlását követő 30 napon belül értesítő levelet küld az Ügyfél részére. Az adatok átadását követő legrövidebb határidőn belül a Társaság igazolható módon megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.

A Társaság évente legalább egy alkalommal szóbeli, vagy írásbeli tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság eljárása során az olyan ügyfél magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Társaság a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, legalább évente egy alkalommal, írásban tájékoztatja az ügyfelet. Az írásbeli tájékoztatásnak tartalmaznia kell a tartozás aktuális összegét (mind összesítve, mind jogcímek szerinti megbontásban) és a késedelmi kamat mértékét, továbbá figyelem felhívást az elérhető áthidaló lehetőségekre és a nem fizetés következményeire, valamint a tartozás rendezésének helyére és módjára.

A Társaság tájékoztatja az ügyfeleket a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről.

III.2. Kapcsolat az ügyfelekkel

III.2.1. Azonosítás

A Társaság képviselőjében eljáró ügyintéző az ügyféllel történő kapcsolatfelvételkor minden egyes alkalommal azonosítja magát és az ügyfelet személyes adatai alapján.

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják magukat, a Társaságot, illetve megbízás esetén azt a vállalkozást, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az engedményezőt, az ügyfelet, valamint a követelést és röviden tájékoztatják az ügyfelet arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője átadja az ügyfél részére az írásos meghatalmazását, amely tartalmazza az engedményező, illetve megbízó nevét, a Társaság címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét.

Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk, illetve képviseleti jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

III.2.2. Kapcsolatfelvétel

A Társaság az érvényesítésre való jogcím (vásárolt követeléseknél az engedményezést, megbízás alapján történő behajtásánál az adatátadást stb.) megszerzését követő 15 napon belül írásban értesíti az érintett ügyfelet arról, hogy a követelés érvényesítésére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját.

A Társaság felhívja az ügyfelet a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 15 napon belül panasszal élhet. A Társaság egyúttal felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolna az azt alátámasztó dokumentumokat.

Amennyiben az ügyfél panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a Társaság nem végez az ügyfelet közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást). A Társaság az ügyfél számára díjhiteles válaszboríték biztosításával ügyfél adatlap nyomtatványt küld, annak érdekében, hogy a kapcsolatfelvétel alapján a tartozás a kötelezettel együttműködve, lehetőségeihez mérten kerüljön rendezésre.

A Társaság az ügyfél vagy az eredeti jogosult által biztosított telefonos elérhetőségen – ennek hiánya, vagy elavultsága esetén nyilvános adatbázis (telefonkönyv) felhasználásával – telefonos kapcsolatfelvételt kezdeményez az ügyféllel a tartozás önkéntes, jogi eljárást mellőzve történő rendezése, illetve az ügyféllel való együttműködés kialakítása céljából. A Társaság az ügyféllel való telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti. Az ügyfelet a Társaság tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről, és az ügyfél erre irányuló kérése esetén a beszélgetést hangrögzítés nélkül folytatja le. A hangfelvételt a Társaság a személyes adatokra irányuló/vonatkozó szabályok szerint kezeli.

A Társaság az írásbeli értesítés megküldését és a telefonos egyeztetés kezdeményezését követően – az előbbiektől függően, indokolt esetekben – személyes kapcsolatot létesít, illetve személyes egyeztetést kezdeményez az ügyféllel az előbbiektől rögzített célok elérése érdekében.

A Társaság illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, és úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

III.2.3. Kapcsolattartás

A Társaság az ügyféllel történő kapcsolattartás (melyek lehetnek: írásbeli, telefonos, személyes) során nem tanúsíthat erőszakos, zaklató és félrevezető magatartást. Mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

A Társaság hétköznapokon reggel 8⁰⁰ és este 20⁰⁰ óra között, illetve szombaton 8⁰⁰ és 12⁰⁰ óra között kezdeményezhet kapcsolatfelvételt az ügyféllel. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az ügyfél kifejezetten kéri. Az ügyfél kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az ügyfél méltányolható kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Társaság székhelyén, munkanapokon 9⁰⁰ és 15⁰⁰ óra között ügyfélszolgálatot tart fenn. A Társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az ügyfelekkel való kapcsolattartás céljából. A Társaság heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az ügyféllel. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni a Társaság által kezdeményezett olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a Társaság azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az ügyfél kifejezett hozzájárulását adja (pl. az együttműködő ügyféllel történő fizetési megállapodás érdekében).

Az Adósnak lehetősége van arra, hogy beadványát e-mailben küldje meg a Társaság részére. Azonban a hatályos adatvédelmi szabályoknak való megfelelés érdekében a Társaság válaszeveleit az Adós által megadott levelezési címre továbbítja.

A követeléskezelők vezetése gondoskodik a kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, vagy munkatársak számára arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek az adós-kapcsolattartási tevékenység hatékony felügyeletéhez. A képzéseket, képzési naplóban kell dokumentálni. A követeléskezelők vezetése gondoskodik arról, hogy az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a szervezet kontroll funkciói rendszeresen ellenőrizzék. A követeléskezelők vezetése legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízásba adott követeléskezelési tevékenység adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.

III.3. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások

A Társaság a tisztességes és együttműködő magatartás alapelveinek megfelelően olyan áthidaló megoldásokat vagy részletfizetési lehetőségeket dolgoz ki, amelyek a pénzügyi kötelezettségvállalásból, felmondott pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés átütemezésére, vagy a törlesztési időszak meghosszabbítására irányulnak, vagy egyéb módon segítenek a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken.

A Társaság a kapcsolatfelvétel során az ügyfél adatlap és részletfizetési kérelem nyomtatvány (díjhiteles, könyvelt küldeményű válaszboríték biztosítása mellett történő) megküldésével lehetőséget teremt ügyfelei részére, egyénre szabott részletfizetési és egyéb áthidaló megoldások igénylésére.

A Társaság az ügyfél által hiánytalanul kitöltött adatlap és szükség szerint megfelelő dokumentumokkal alátámasztott kérelme alapján, annak beérkezését követő 30 napon belül dönt az ügyfél részére biztosítható egyedi részletfizetési, áthidaló törlesztési megoldás alkalmazhatóságáról. A Társaság kizárólag a megadható részletfizetés, áthidaló megoldás havi törlesztő részlet összegének, futamidejének és egyéb feltételeinek meghatározásához szükséges (az ügyfél, illetve a háztartása jövedelmét terhelő kiadásokat és az egyéb pénzügyi, a teljesítő képességet befolyásoló tényezőket részletező) adatok ismeretében tud egyénre szabott tartozásrendezési megoldást kidolgozni. Ezen személyes adatok kezelése önkéntes alapon, az ügyfél hozzájárulásával történik. A Társaság az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően beszerzi az ügyfél, bekért jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléséhez szükséges nyilatkozatait. A követeléskezelők a rendelkezésre álló adatok alapján döntenek az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságáról. A döntés eredményéről, illetőleg az alkalmazható áthidaló megoldásokról az ügyfelet a fenti határidőn belül mind telefonon, mind írásban tájékoztatni kell.

III.4. Nyilvántartás

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az ügyfelekkel szembeni

követelésérvényesítési lépéseket, az ügyféllel történő kapcsolatfelvételeket, az ügyfelekkel szembeni követeléseket dokumentálja.

Az ügyféllel szembeni követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a Társaság egyrészt a díjhiteles válaszböríték biztosításával megküldött nyomtatványok útján, másrészt telefonos ügyfélszolgálat és személyes kapcsolat útján szerzi be. Az így tudomására jutott adatokat a Társaság az adatvédelmi szabályok szerint tartja nyilván és őrzi meg.

A nyilvántartás minimális elemei:

- A követeléskezelő a fizetési késedelemmel vagy lejárt követeléssel rendelkező ügyfelekről, azokkal szembeni követelésérvényesítési lépésekről, és az ügyfelekkel szembeni követelésekről és azok összegszerűségéről nyilvántartást vezet.
- A nyilvántartásban dokumentálni kell az adóssal történő, intézmény által kezdeményezett valamennyi kapcsolatfelvétel módját és időpontját.
- A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetések vissza-hallgathatóak legyenek, és a számára küldött levelek és szöveges üzenetek, valamint az adós írásos nyilatkozatai vissza-kereshetőek legyenek, és a fentieknek megfelelően tartalmazzák a kapcsolatfelvétel időpontját (levél megküldésének időpontját).
- nyilvántartás tartalmazza a jelzáloghitelek esetében az áthidaló megoldás, részletfizetési megállapodás alkalmazhatóságának vizsgálatára vonatkozó dokumentációt, ennek minimális tartalmi elemei:
 - felajánlott és megállapodott áthidaló konstrukció,
 - dokumentáció az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatáról, beleértve az adós által megadott jövedelmi, vagyoni adatokat, amennyiben az megadta a szükséges hozzájárulását az adatkezeléshez. A követeléskezelő a nyilvántartásban szereplő adatokat a keletkezéstől számított 5 évig ajánlott megőrzi, a vonatkozó adatvédelmi szabályok és az adós nyilatkozatát figyelembe véve.

A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a megbízott követeléskezelőnek a megbízás terjedelmének megfelelően kell a fenti követelményeknek megfelelő nyilvántartást kialakítani, és dokumentálni kell a követeléskezelésre kapott megbízás kezdő időpontját, időtartalmát, a kezelésre átadott követelések körét. Amennyiben például a megbízási szerződés alapján a követeléskezelő az adósokat telefonon megkeresi, úgy a telefonbeszélgetésekre vonatkozó nyilvántartási követelményeknek a megbízott követeléskezelőnek meg kell felelnie.

III.5. A teljesítés elszámolása

A Társaság a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki az ügyfél részére a *tartozás rendezéséről*. A Társaság az igazolásban tájékoztatást ad az adós tartozása összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradvány összegéről.

Az ügyfél olyan teljesítését, amely az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.

Amennyiben az ügyfélnek túlfizetése keletkezik, a Társaság az ügyfél részére 5 napon belül írásbeli tájékoztatást küld, hogy a túlfizetés összegét az erre vonatkozóan írásban tett nyilatkozata alapján, annak beérkezését követő 5 napon belül, a nyilatkozatban megjelölt módon visszafizeti.

III.6. Az érvényesítés folyamata

A követelés érvényesítésének folyamata az alábbi:

- A Társaság 15 napon belül - a jogelőddel közösen hitelesített – dokumentummal értesíti az érintett adósokat, arról, hogy ügyfelünké váltak, illetve hogy tartozásuk lejárt, és ennek alapján a fennálló tartozását kizárólag a Társaság (megbízás alapján kezelt követelések

esetében a megbízó) részére fizethetik meg az ezzel együtt megküldött felszólító levelünkben foglaltak szerint. Ezzel a mozzanattal megkezdődik a követeléskezelési folyamat és azon belül a kapcsolatfelvétel a fentiekben leírt módon.

- Optimális esetben a sikeres kapcsolatfelvételt – a tartozás rendezésére vonatkozó – kölcsönösen kialakított együttműködés követi, melynek keretében a tartozás végül megfizetésre kerül az ügyfél által (a Társaság részére elfogadhatóan) vállalt módon.
- A kapcsolatfelvétel akadálya (pl. az ügyfél adataiban időközben bekövetkezett és nem közölt adatváltozás) esetén a Társaság megkeresi a Közigazgatási Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalát az ügyfél érvényes elérhetőségi címadatának kiadása érdekében, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 19. § (1) bekezdésének a) pontja alapján. A telefonos elérhetőség tekintetében a nyilvános telefonkönyvek által tárolt adatok felhasználásával kísérelhető meg az ügyféllel a kapcsolatfelvétel.
- A Társaság minden ügyfél tekintetében törekszik a kapcsolatfelvételre, illetve kapcsolattartásra, ezért az írásbeli vagy telefonos kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás teljes vagy részleges eredménytelensége esetében munkatársai útján személyesen is megkísérelheti az ügyféllel történő együttműködés kialakítását.
- A tartozás rendezése tárgyában létrejött részletfizetési engedélyben rögzített rendszeres törlesztéseket, illetve azok esetleges elmaradását a Társaság figyelemmel kíséri, erre vonatkozóan nyilvántartást vezet és a 30 napot meghaladó fizetési késedelemmel érintett ügyfeleket felszólítja az elmaradt törlesztő részlet pótlására a mulasztás következményeire való figyelmeztetés mellett.
- A társaság indokolt esetben az ügyfél részére akár több ízben dolgozz ki áthidaló megoldást az esetlegesen időközben megváltozott körülményekre való tekintettel.
- Jogi eljárás kezdeményezésére csak az együtt nem működő ügyfelek esetében, illetve akkor kerülhet sor, ha annak elmaradása a tartozás megfizetését jelentős mértékben veszélyeztetné (pl. más tartozás miatt végrehajtás lehetősége áll fenn).

III.7. Jogi eljárás kezdeményezése

Jogi eljárás kezdeményezését abban az esetben indítványozza a követeléskezelő, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen, vagy hitelt érdemlő információk alapján valószínűsíthető, hogy jogi eljárás nélkül a tartozás nem, vagy csak aránytalanul hosszú idő, illetve költség árán kerül megfizetésre. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy az ügyféllel nem tud működő kapcsolatot létesíteni. A kapcsolat létesítését legalább két levél megküldésével, valamint telefonos elérhetőségen meg kell kísérelni. Jogi eljárás kezdeményezését követően – amennyiben az ügyféllel a kapcsolat létrejön – a Társaság az adott eljárásra vonatkozó jogszabályi keretek között fizeteskönnyítési lehetőségeket ajánl fel az ügyfél kérelme alapján, illetve esetlegesen a korábbiak során tanúsított fizetőképessége, készsége, valamint a fennálló tartozás mértéke és típusa figyelembevételével.

Megbízás alapján kezelt követelések esetében jogi eljárás nem kezdeményezhető, de erre a Társaság a megbízónak javaslatot tehet.

III.8. A követelések értékesítése

A követelésértékesítésre vonatkozó szabályozást a követelésértékesítési szabályzat tartalmazza.

IV. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER

A Központi Hitelinformációs Rendszerben nyilvántartott adatok kezelésének célja a hitelképesség megalapozottabb megítélése, valamint a felelős hitelezés feltételei

teljesítésének és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítása, az adósok és a referenciaadat-szolgáltatók biztonságának érdekében.

A Társaság a Központi Hitelinformációs Rendszerben referenciaadat-szolgáltatónak minősül. A Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos szabályokat a Társaság Üzletszabályzatának 2. sz. Melléklete tartalmazza.

V. A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a jelen Szabályzatban foglaltak betartását és a tárgyévet követő év március hónap végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság felügyelő bizottsága elnöke és az ügyvezetése részére.

A Társaság ügyvezetése – a felügyelő bizottsági elnök véleményének figyelembevételével – megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és amennyiben szükséges, intézkedik az abban foglaltak végrehajtásáról.

A Társaság ügyvezetése gondoskodik arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a Szabályzatban foglalt rendelkezések megfeleljenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb (pl. hatósági) rendelkezéseknek.

A követeléskezelési tevékenység ellenőrzéséért a követeléskezelők vezetője tartozik felelősséggel, aki közvetlen elszámolási kötelezettséggel tartozik a Társaság Igazgatósága részére.

A jogszabályoknak való megfelelést továbbá a Társaság jogi osztálya is felügyeli.

Jelen szabályzatot a Társaság szükségszerűen felülvizsgálja.

VI. A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG SORÁN FELMERÜLŐ PANASZOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS

A Társaság a követeléskezelés minden szakaszában lehetőséget biztosít az Adós részére, hogy a Társaság tevékenységével, magatartásával, mulasztásával kapcsolatos kifogását a Társasággal közölje.

A panaszok benyújtására, kivizsgálásra és megválaszolására a Társaság Panaszkezelési szabályzatában foglaltak az irányadók.

VII. A TÁRSASÁG MUNKAVÁLLALÓINAK SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság követeléskezelői munkatársai a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el munkájuk végzése során. A követeléskezelő az ügyintézőket – bevezető oktatásban, majd legalább évente egy alkalommal - megfelelő (tovább)képzésben részesíti és dokumentálja azt az Oktatási naplóban.

A követeléskezelő új munkatársak aktív munkavégzését csak sikeres vizsga után engedélyezi, amely vizsga tartalmazza az Adósok megfelelő tájékoztatásának módszereit, kommunikációs és tárgyalástechnika, valamint termékismeret és követeléskezelési tréninget is, illetve a vonatkozó jogszabályok megismertetését.

A sikeres vizsga (írásbeli és szóbeli) elengedhetetlen feltétele a megbízás létrejöttének. Oktatásainkról, továbbképzéseinkről Oktatási Naplót vezetünk, amely dokumentálja a képzés mibenlétét, és igazolja, hogy mely ügykezelőnk milyen belső képzésen, trainingen vett részt.

VIII. ZÁRADÉK

Jelen szabályzat az aláírásának napján lép hatályba, rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

A jelen Szabályzattal a Társaság hatályon kívül helyezi a korábbi Követeléskezelési Szabályzatát.

Kovács Sándor sk.
Igazgatóság elnöke