

Követeléskezelési Szabályzat

Készítette	Fabián László- Ügyvezető igazgató
Jóváhagyta, dátum	Igazgatóság, 2018. 05. 10.
Hatályba lépés dátuma	2018. 05. 10.
Hatályon kívül helyezés dátuma	Visszavonásig
Következő felülvizsgálat időpontja	Hatályba lépés + 1 év
Módosítva	2019.03.08.
Jelen Szabályzat hatályba lépésével hatályon kívül helyezett Szabályzat	-
Jogszabályi háttér	<ul style="list-style-type: none"> - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény - a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény - A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről - A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről - 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉS.....	3
2. A KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT HATÁLYA	3
3. FELELŐSSÉG ÉS JELENTÉS	3
4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
5. KÖVETELÉSKEZELÉSI ALAPELVEK	5
6. KÖVETELÉSKEZELÉSI ELJÁRÁSREND.....	7
Jogi igényérvényesítést megelőző szakasz	7
Jogi igényérvényesítés.....	7
Általános eljárásrend.....	8
Kapcsolattartásra vonatkozó alapelvek.....	9
A nyilvántartásra vonatkozó elvek	9
Szabályozottság elve	10
Eljárási szabályok.....	10
Kontroll/felügyeleti funkciók.....	12

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉS

A Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy növelje a hatékonyságot és az átláthatóságot a Moneta Faktor Zrt. (a továbbiakban: Társaság) követeléskezelési tevékenysége folyamatában, az együttműködő adósok érdekeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe véve a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja, ennek során a kapcsolódó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen. A Társaság a jelen Szabályzat megalkotásánál, különösen a fogyasztóvédelmi elveknél figyelembe vette a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlását, mely a követeléskezelési gyakorlat során elvárt fogyasztóvédelmi elveket rögzíti. A Társaság a követeléskezelés során olyan eljárási szabályokat alakított ki mely biztosítja a Társaság tevékenységének hatékonyságát, azonban figyelembe veszi az adósok teherviselési képességét, az együttműködés mértékét és a behajtás során alkalmazott eszközök következményeinek arányosságát és fokozatosságát.

2. A KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT HATÁLYA

Alanyi hatály: a Társaságra (ideértve annak alkalmazottait és megbízottjait is) és az Ügyfélre terjed ki

Tárgyi hatály: A Szabályzat tárgyi hatálya mind a fogyasztónak, mind a fogyasztónak nem minősülő adósokkal szemben végzett követeléskezelési tevékenységre kiterjed.

A jelen Szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül a pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt, a Társaság által megvásárolt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. Ebből kifolyólag az üzleti kapcsolatban a jelen Szabályzatban foglalt kivételeken túl az Ügyfél és a jogelőd pénzügyi intézmények között létrejött szerződések, alkalmazott Üzlet - Szabályzatok és hirdetmények rendelkezései az irányadóak.

A Társaság az ügyletek engedményezésének napján fennálló kondíciók szerint tartja nyilván az egyes követeléseket, azokat egyoldalúan nem módosítja.

3. FELELŐSSÉG ÉS JELENTÉS

A Szabályzat végrehajtásáért minden munkavállaló felelős. A Szabályzat rendelkezéseitől - kivételes, indokolt esetben - történő eltéréshez, igazgatósági engedély szükséges. Valamennyi munkavállaló kötelezettsége annak bejelentése, ha a Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szerez tudomást, vagy ennek gyanúja merül fel. Bejelentés elsődlegesen a szokásos bejelentési csatornákon teendő, vagyis a közvetlen felettes, vagy a felsővezető megkeresésével.

4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Adós: a jelen Szabályzat alkalmazásában adós alatt a Társasággal szemben - a Társaság által végzett követelésvásárlás következtében - felmondott, lejárt és egy összegben esedékes tartozással rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes és zálogkötelezett értendő, továbbá a fogyasztónak nem minősülő vállalkozás

Biztosíték: az Ügyfél vagy harmadik személy által az Ügyfél hitelezővel kötött kölcsönszerződésből származó kötelezettségei teljesítésének biztosítására nyújtott biztosíték

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.

Engedményező: a Társasággal lejárt követeléseinek engedményezésére engedményezési szerződést kötött személy.

Ésszerűen tájékozott adós: olyan adós, aki az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, ideértve az általa az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött, nem szerződészerűen teljesített, a követeléskezelési tevékenységgel érintett szerződés (ek) ismeretét.

Értesítő levél: a Kötelezett részére az engedményezésről küldött értesítés, amely a Társaság választásának megfelelően lehet:

- a) az engedményező által a Kötelezett részére címzett olyan értesítés, amelyben az engedményező (azaz a Jogosult) arról ad tájékoztatást, hogy a Társasággal kötött követelésvásárlási szerződés szerinti engedményezés következtében az értesítésben megjelölt követelés kizárólagos jogosultja a Társaság lett,
- b) vagy b) az engedményes (azaz a Társaság) által küldött értesítés, amelyhez a Jogosult az engedményes személyét is meghatározó engedményezési okiratot köteles átadni.

Felügyelet: a Társaság feletti felügyeleti hatósági feladatokat ellátó Magyar Nemzeti Bank

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

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

Hpt.: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény

Jogosult: a Társaság által megvásárolt követelés eredeti jogosultja (hitelező), azaz az engedményező, akitől/amelytől a Társaság a követelést megvásárolja

Kamatok, költségek, díjak: a Társaság a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó követeléskezelésnél az Ügyféllel szemben fennálló tartozás érvényesítése során a jogelőddel megkötött szerződésben rögzített kamatot, díjat, költségeket veszi figyelembe, a kamat, díj és költség vonatkozásában nem alkalmaz megváltozott feltételeket, azok összegét nem módosítja

Késedelmi kamat: a Társaság az Adóssal szemben fennálló pénzkövetelés után az engedményezési és követelésvásárlási szerződés megkötésétől a teljes, fennálló tartozás vonatkozásában a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számít fel. A kamatperiódus a naptári féléveknek megfelelő, a kamat mértéke az aktuális naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat figyelembe vételével kerül meghatározásra. A késedelmi kamat

mértékének változását a Társaság Hirdetményben teszi közzé az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben.

Kötelezett: a Társaság által megvásárolt követelés kötelezettje (Adós)

Követelés: az Adós és a Jogosult között létrejött szerződéses jogviszonyból származó, engedményezés következtében a Társaság által végzett követelésvásárlási tevékenység keretében a Társaságra átszállt lejárt és egyösszegben esedékes pénzfizetési kötelezettségre irányuló követelés, amelynek vonatkozásában a Társaság által a jelen Szabályzat szerint végzett követeléskezelési tevékenység megvalósul

Követeléskezelő: a Társaság, mint követelésvásárlási tevékenység végzésére jogosult, engedéllyel rendelkező és ezen tevékenységhez kapcsolódóan követeléskezelést is végző jogi személy

Követeléskezelési tevékenység: pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt, a Társaság által megvásárolt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység
Ügyfél: a természetes vagy jogi személy Kötelezett a követelés Társaságra történő átszállásától a követelés kiegyenlítéséig

Szabályzat: a Társaság által a vásárolt lejárt követelések vonatkozásában végzett követeléskezelési tevékenység eljárási szabályait tartalmazó jelen dokumentum mindenkor hatályos változata

5. KÖVETELÉSKEZELÉSI ALAPELVEK

Tisztességes és együttműködő magatartás

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejti ki követeléskezelési tevékenységét, az adósokkal együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

Szakmai gondosság

A Társaság ügyintézői az adósokkal való kapcsolatlétesítés és kapcsolatfenntartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, asszertívan kommunikálnak, követelésérvényesítési eszközeiket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A Társaság az ügyintézőket megfelelő, a jelen Szabályzatban meghatározott, adósokkal való kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra is kiterjedő képzésben részesíti, a képzéseket dokumentálja.

Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság a követeléskezelés során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatások megküldéséről, postakönyvet és/vagy elektronikus nyilvántartást vezet, mely visszakereshető és korlátozottan módosítható.

Adós teherviselő képességének figyelembe vétele

A Társaság a követeléskezelés során, illetve az esetleges jogi eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit, amennyiben arról az adós önkéntesen adatokat szolgáltat a Társaság részére. Ennek során a Társaság az adós együttműködésével, illetve hozzájárulása esetén felméri az adós jövedelmi és vagyoni helyzetét, az azt befolyásoló körülményeket, az önkéntes teljesítés lehetőségét még a jogi eszközök alkalmazására vonatkozó döntés meghozatala előtt.

Fokozatosság

A Társaság a követeléskezelés során az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket – megbízási szerződés alapján kezelt követelések esetén összhangban a megbízási szerződésben foglaltakkal, illetve a megbízó utasításaival – fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, – az adós hozzájárulása és együttműködése esetén – az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A Társaság a fokozatosság elvének megfelelően jár el az adósok tájékoztatása során is. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós körülményeinek felmérése alapján tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. Ebben az esetben a Társaság erre tekintettel hozza meg döntését az adóssal szemben megindítható jogi eljárásokra vonatkozóan. Engedményezett követelések esetében amennyiben a követeléskezelési folyamat eredménytelen, azaz a Társaság nem tud megállapodást kötni az adóssal a tartozás rendezésére, az adós sorozatosan nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat vagy a Társaság az adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Társaság – amennyiben az ehhez szükséges adatok rendelkezésére állnak – jogi eljárásban érvényesíti az adóssal szemben fennálló követelését. Megbízás alapján kezelt követelések esetében amennyiben a megbízási szerződésben erről felek megállapodtak, a Társaság jogi eljárás kezdeményezését indítványozza a megbízó felé, ha a megbízási szerződésnek megfelelő követeléskezelési folyamat eredménytelen. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy az adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni.

Adós teljesítésének elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is – elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást kezdeményez, avagy jogi eljárás megindítására tesz javaslatot a megbízónak a megbízási szerződés ilyen tárgyú rendelkezése esetén.

A Társaság - az Adós együttműködési készséget tapasztalva - áthidaló megoldásokat dolgoz ki az Adós részére.

A Társaság az Adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról. Az áthidaló megoldások kidolgozásához a Társaság az Adóstól - megfelelő határidőt biztosítva - bekérhet minden olyan információt, mely az Adós teljesítőképességének megítéléséhez szükséges.

A Társaság az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően beszerzi az Adóstól a bekért jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléséhez szükséges nyilatkozatot. A Társaság közérthető formában

tájékoztatja az Adóst a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, illetve a részletfizetési lehetőségekről.

Szabályozottság

A Társaság a követeléskezelésre és az adóssal történő kapcsolatlétesítésre, kapcsolattartásra, kommunikációra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki. E szabályokat jelen Szabályzat, illetve a Társaság más belső dokumentumai, munkautasításai tartalmazzák.

6. KÖVETELÉSKEZELÉSI ELJÁRÁSREND

A Társaság követeléskezelési tevékenysége 2 fő szakaszból áll:

- jogi igényérvényesítést megelőző szakasz;

- jogi igényérvényesítés.

A Társaság az igényérvényesítés és végrehajtás során harmadik személyeket (követelésbehajtással foglalkozó cégek, ügyvédek) vehet igénybe, és jogosult a harmadik személy eljárásával felmerült, indokolt költségei megtérítését az Ügyféltől követelni, illetve azokat érvényesíteni.

Jogi igényérvényesítést megelőző szakasz

A jogi igényérvényesítést megelőző szakasz alatt azon intézkedések és eszközök összességét kell érteni, amelyek segítségével a Társaság megkísérli felvenni az Ügyfeleivel a kapcsolatot, és az együttműködő Ügyfelekkel közös megoldást találni arra, hogy a tartozás rendezésre kerüljön. Ezen szakasz keretében az Ügyfelek telefonos megkereséssel, levél útján vagy személyes találkozás keretében felhívásra kerülnek fizetési kötelezettségük teljesítésére. Ezen eljárás az Ügyfél együttműködésére épül, melynek során a Társaság törekszik arra, hogy megkímélje az Ügyfeleket a felesleges költségektől, előmozdítsa a közös megoldásokat.

Jogi igényérvényesítés

Amennyiben az Ügyfelet nem sikerül elérni vagy nem kíván együttműködni és/vagy nem mutat fizetési hajlandóságot, az igényérvényesítési eljárás jogi úton folytatódik. A jogi eljárás rendszerint az alábbi eljárásokat jelenti, illetve jelentheti:

- fizetési meghagyásos eljárás;

- peres eljárás;

- bírósági végrehajtás;

- egyéb eljárások (pl. hagyatéki eljárás, gazdálkodó szervezet adós esetén csődeljárás, felszámolás).

A Társaság az adott ügylet teljes körű ismeretében, a rendelkezésre álló adatok alapján, a lehetőségek mérlegelésével dönt a jogi eljárás egyes fajtáinak igénybe vételéről.

Általános eljárásrend

A Társaság a követeléskezelés során általában a következők szerint az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- A megvásárolt Követelésre vonatkozó elektronikus és papír alapú dokumentáció átvétele, ellenőrzése, egyeztetése, felvitele a nyilvántartásba (a már folyamatban lévő eljárásokban a jogutódlás bejelentése; zálogjog átjegyzése iránti kérelem benyújtása). A Társaság az engedményezés során mindenkor az irányadó, hatályos jogszabályi rendelkezések, különös tekintettel a Ptk. 6:193 – 6:201.§-az alapján jár el.
- A Követelés engedményezéséről szóló értesítés postai (tértivevényes) úton történő kiküldése az Ügyfél (Kötelezett) részére, melyben a Társaság és/vagy a Jogosult (engedményező) az engedményezi szerződésben foglaltak alapján az Ügyfelet értesíti a Követelés engedményezéséről. Ha Társaság és a Jogosult úgy állapodnak meg, hogy az engedményezésről szóló értesítést a Társaság küldi meg az Ügyfél részére, akkor a Társaság vállalja, hogy amikor a Jogosult az Ügyfél értesítéséhez szükséges minden adatot, információt, okiratot a Társaság rendelkezésére bocsát, akkor e naptól számított 15 napon belül a Társaság megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.
- Ismeretlen helyen tartózkodó Kötelezett (ek) lakcímének kikérése a KEKKH-n keresztül. A lakcímkutatás eredményessége esetén a felszólító levél és mellékleteinek az új címre történő megküldése.
- Engedményezési értesítő átvételének ellenőrzése, visszaérkezett levelek, tértivevények feldolgozása.
- Telefonos megkeresés kezdeményezése az Ügyfelek felé.
- Adósok, kezesek, zálogkötelezettek személyes felkeresése – „keressen fel levél” elhelyezése.
- Személyes egyeztetések lefolytatása, megállapításaink közlése az Ügyféllel.
- Részletfizetési vagy egyéb tartozásrendezési megállapodás megkötése az Ügyfél fizetési szándékának és teljesítőképességének felmérése alapján.
- A fedezetként szolgáló zálogtárgy Ügyfél általi önkéntes vagy a Társasággal együttműködésben történő értékesítésére vonatkozó megállapodás megkötése.
- A fizetési kötelezettség teljesítésének ellenőrzése.
- A peren kívüli szakaszban megoldatlan ügyek jogi úton történő továbbvitelére vonatkozó javaslat (ok) megtétele.
- A Követelés érvényesítési lehetőségeinek egyéb eljárásban történő elemzése, vizsgálata.
- A Követelés jogi úton történő érvényesítése (végrehajtási eljárás megindítása végrehajtható okirat alapján).
- Ügylet peren kívüli kezelésének lezárása, pénzügyi, egyéb adminisztrációs feladatok végrehajtása.

- Eredménytelen ügyletek ellenőrzése, a Követelés eladásra (továbbengedményezésre) történő előkészítése.
- Követelés eladása (tovább engedményezés).

Kapcsolattartásra vonatkozó alapelvek

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy a képviseletében eljáró természetes személyek az Adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodjanak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesz továbbá annak érdekében, hogy az 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 úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

A Társaság képviseletében eljáró személyek az Adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és az Adóst.

A Társaság védi az Adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, és ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvétel formáját.

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében megfelelő felkészültséggel rendelkező ügyintéző álljon rendelkezésre az Adósokkal való kapcsolattartás céljából.

A Társaság Igazgatósága gondoskodik arról, hogy az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelés - a szervezet kontroll funkciói - rendszeresen ellenőrzésre kerüljön. Az Igazgatóság legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi az esetlegesen megbízásba adott követeléskezelési tevékenység adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.

A Társaság kapcsolattartása jellemzően szóban és írásban történik az ügyfelekkel. A szóbeli megbeszélések a Társaság részéről minden esetben minimum két fő jelenlétében történnek.

Írásbeli kommunikációban:

- postai úton: minden esetben Vezető tisztségviselő szignálja a levelet
- elektronikus úton minden esetben a Vezető tisztségviselő másolatot kap a levélről

A kiküldött levelek minden esetben lefűzésre kerülnek az ügyfélmappában, a visszaellenőrizhetőség érdekében.

A nyilvántartásra vonatkozó elvek

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet, melyhez kizárólag a Társaság munkatársai rendelkeznek jogosultságuknak megfelelő hozzáféréssel. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az

Adósokkal történő kapcsolatfelvételeket, valamint az Adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja.

A nyilvántartásban szereplő adatokat a követeléskezelő - figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és az Adós felhatalmazását - a felhatalmazásban foglalt időpontig őrzi meg.

Szabályozottság elve

A Társaság a tartozás behajtására és a problémás ügyletek kezelésére, illetve az Adóssal történő kapcsolatfelállításra, kapcsolattartásra, kommunikációra vonatkozó szabályokat - a belső szabályozás részeként - a jelen követeléskezelési szabályzatban rögzíti.

A Társaság gondoskodik arról, hogy a Társaságnál követeléskezelést végző személyek a Társaság követeléskezelésre vonatkozó belső szabályozását - ideértve különösen a jelen szabályzatot, valamint az adatvédelemre és az adatkezelésre vonatkozó szabályzatokat -, továbbá a felügyeleti hatóság követeléskezelésre vonatkozó ajánlását megismerjék.

A Társaság a problémás ügyletek, illetőleg a követelések kezelését elsődlegesen a saját alkalmazottain keresztül végzi. Amennyiben a Társaság a behajtás során külső megbízottat vesz igénybe, gondoskodik arról, hogy a megbízott a jelen szabályzatot megismerje és alkalmazza az eljárása során.

A Társaság belső ellenőre a Társaságnál végzett követeléskezelési tevékenységet a Belső ellenőrzési szabályzat előírásai szerint évente ellenőrzi.

Eljárási szabályok

A Társaság követeléskezelése során követendő eljárás szabályok

Telefonos megkeresés

A telefonos megkereséseket hétköznap reggel 8 és este 20 óra közötti időpontban, szombatonként reggel 8 és 12 óra között lehet alkalmazni.

Amennyiben sikerül az Ügyfelet telefonon elérni, az eljáró ügyintéző a kapcsolatfelvétel során azonosítja magát, a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, az Adóst és a követelést, továbbá röviden tájékoztatja az Adós ügyfelet, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot.

A Társaság az Adóssal való telefonos kapcsolatfelvétel megkísérlése során a beszélgetést rögzíti, és a felvételt a Társaság Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott ideig tárolja. Az Adóst vagy az ügyintéző által elért más, harmadik személyt a Társaság ügyintézője tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről. Amennyiben a harmadik személy a rögzítéshez nem járul hozzá, úgy az ügyintéző a telefonbeszélgetést befejezi, amennyiben az ügyintéző által megfelelően beazonosított adós nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez, úgy az ügyintéző – amennyiben az adós nem szakítja meg a beszélgetést – tájékoztatja őt a személyes ügyintézés lehetőségéről, Társaság címéről, ügyfélfogadási időnkőről illetve a hanganyag törlésre kerül. A hangfelvételeket a Társaság az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat rendelkezései szerint kezeli.

A rögzített hanganyag másolatát hangfelvételenként egy alkalommal, és/vagy igény esetén a hangfelvételről készített jegyzőkönyvet az Adós kérésére a Társaság 15 napon belül térítésmentesen

rendelkezésre bocsátja, annak visszahallgatására előre egyeztetett időpontban személyes ügyfélszolgálatán lehetőséget biztosít.

Azokkal az Ügyfelekkel, akik a tartozás rendezése érdekében együttműködnek a Társasággal, a Társaság folyamatosan kapcsolatot tart.

Személyes kapcsolatfelvétel

A Társaság azokat az Ügyfeleket keresi fel személyesen, akik az adósságuk rendezése érdekében a Társasággal együttműködnek, illetve hajlandóságot mutatnak a fizetésre.

A Társaság a fennálló tartozás rendezésére vonatkozó megoldások kidolgozása érdekében az Ügyfelet személyesen is felkeresheti.

A tárgyalások során ki kell térni a fizetési nehézség okainak feltárására, az alternatív megoldások felvázolására, valamint kísérletet kell tenni a mindkét fél számára elfogadható megoldás megtalálására.

Ügyvédi felszólító levél

Egyedi döntés alapján kerül kiküldésre, különösen akkor, ha az Adós nem jelentkezik a Társaságnál és/vagy a megbeszélte részletfizetést sem teljesíti és/vagy egyéb módon nem hajlandó együttműködni.

Postázás módja: ajánlott, tértivevényes postai küldeményként.

Tartalma: tartozás összege (tőketartozás, ügyleti kamat- és késedelmi kamattartozás, felmerült díjak és költségek)

Rögzítés: Az ügyvédi felszólító levél másolatát a Társaság iktatás után az ügylet dokumentációjában lefűzve tárolja.

Rendszeres értesítő levél

A szerződés felmondását követően a rendszeres értesítő levelet öt évig félévente, öt évet követően évente küldi meg az Adós részére.

Tartalma: tájékoztatás az Adós aktuális tartozásáról (tőketartozás, ügyleti kamat és késedelmi kamattartozás, felmerült díjak és költségek), valamint a felmondást követően a felmerült további költségekről.

Postázás módja: normál postai levél (postakönyvvel igazolható módon).

A fizetési felszólítás költségei

A Társaság által a fizetési felszólítások során alkalmazott díjakat a Társaság mindenkor hirdetménye tartalmazza.

A Társaság a felszólító levelek után - a felszólítások kiküldésének alkalmával - a hatályos hirdetményében meghatározott összegű felszólító díjat jogosult felszámítani. A felszólítási díjak a fennálló tartozások összegét növelik.

Az Adósokkal történő elszámolásra vonatkozó elvek a teljes fennálló tartozás rendezése esetén

A Társaság a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Adós részére.

A Társaság az igazolásban tételesen tájékoztatja az Adóst a tartozás összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradványösszegről. (A tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni. A határidőt végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani.) Amennyiben az Adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, a Társaság az Adós részére a maradványösszeget 15 napon belül visszafizeti.

Követeléskezelés szakmaisága

A Társaság az ügyintézők alkalmazásakor, velük való szerződéskötéskor erkölcsi bizonyítványt kér be, illetve az ügyintézők erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez messzemenően szem előtt tartja. Az ügyintézőktől a Társaság megköveteli a munkakör betöltéséhez / megbízás teljesítéséhez szükséges szakmai képzettség (ideértve a Hpt. és az MNB által elvárt képzések elvégzését is) meglétét.

Kontroll/felügyeleti funkciók

A Megfelelés biztosítási funkció rendszeresen (pl. negyedévente, félévente) kezdeményez személyes konzultációkat a főbb üzleti területek vezetőivel, ahol bevonva a szakterületeket közösen értékelik a terület megfelelés tudatosságát.

Cél-, téma-, utóvizsgálatok lefolytatása

A Társaság ellenőrzési tevékenysége az alábbiak szerint tagolható:

Rendszeresség szerinti osztályozás:

- rendszeres ellenőrzések: a jogszabályok és más szabályozók által meghatározott rendszeres, ismétlődő jellegű ellenőrzési tevékenységek,
- eseti, ad hoc ellenőrzések: év közben felmerült események/bejelentések alapján,
- éves tervben kijelölt ellenőrzések: céll ellenőrzések az éves tervben prioritásként megjelölt területeken

Módszertan alapján történő osztályozás:

- elektronikus / papír alapú nyilvántartások ellenőrzése;
- helyszíni szemle –dokumentumok felülvizsgálata

Tartalom szerinti osztályozás:

- Összeférhetetlenség, érdekkonfliktusok
- Rendszeres: Onboarding folyamat során az összeférhetetlenségi nyilatkozatok kezelése, ellenőrzése;
- Eseti: bejelentések, felmerült esetek kivizsgálása;
- Etika, visszaélések
- Eseti: Etikai ügyek, visszaélés bejelentések kivizsgálása;
- Információ áramlás és információ átadás
- Eseti: bejelentésre illetve szervezeti változásokat megelőzően szakmai szempontú analízis készítése;
- Rendszeres: ügyletek, előzetes jóváhagyás kérés kötelezettség, bejelentések vizsgálata;
- Megfelelés monitoring
- Rendszeres: a jogszabályi megfelelés folyamatos ellenőrzése

Megbízottak eljárása

A Társaság üzleti döntése, illetve a Társaság és a Társaságot követeléskezelési tevékenységgel megbízó gazdasági társaságok között fennálló szerződés rendelkezései alapján, mind engedményezett, mind megbízás alapján kezelt követelések érvényesítése érdekében a Társaság a Társasággal megbízási jogviszonyban álló megbízottak (a továbbiakban: Megbízottak) közreműködését veheti igénybe. A Megbízottak eljárásuk során a vonatkozó jogszabályok maradéktalan betartásával, illetve pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések esetén az MNB ajánlásnak megfelelően járnak el. A Megbízottakat a Társaság szűrőpróbaszerűen ellenőrzi.

Belső ellenőrzés

A belső ellenőr belső ellenőrzési tevékenysége kiterjed a Társaság munkájának minden területére – beleértve a vezető és a munkafolyamatba épített ellenőrzés működésének folyamatos figyelemmel kísérését is –, illetve minden szervezeti egységére. Kötelezően elvégzendő vizsgálati feladatnak kell tekinteni a Társaság követeléskezelési tevékenységének folyamatos ellenőrzését. A belső audit zárását követően a Társaság menedzsmentje vezetői átvizsgálás keretében a belső audit eredményét értékeli, szükség esetén új akcióterveket fogalmaznak meg és az egyes feladatokhoz felelős személyt és határidőt rendelnek. A belső audit eredménye mellett értékelésre kerülnek az előző évi minőségcélok és azok megvalósulása. Az átvizsgálás alkalmával új minőségcélokat állítanak fel.

A Társaság rendelkezik Belső ellenőrzési szabályzattal, amelynek tartalma külső személyek részére nem nyilvános.