

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

8/2019. (V.01.)

Tartalom

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉS	1
2. HATÁLY	1
4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....	1
5. TÁRSASÁGI SZABÁLYOZÁS	2
5.1. A szabályozás alapelvei.....	2
5.2. Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás az Adóssal, az Adós tájékoztatása	3
5.3. A követeléskezelés szakmaisága.....	6
5.4. Megbízottak eljárása.....	7
5.5. Zárszó	7

Jóváhagyta	Ingatlan Hasznosító és Befektető kft ügyvezetője
Aláírás	
Hatálybalépés	2019. május 01.
Utolsó módosítás	2020. május 01.
Felülvizsgálat	évente
Jogszabályi háttér	<ul style="list-style-type: none">• 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 szóló az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete• a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény• a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. 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 Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről
Alkalmazandó	minden munkavállaló
Felelős	Bodnár József ügyvezető
Szerkesztő	Dr Mrázik Mária ügyvéd

1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉS

A Követeléskezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja, hogy növelje a hatékonyságot és az átláthatóságot az **Ingtalan Hasznosító és Befektető kft** (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.

2. HATÁLY

A jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság minden ügyintézőjére. A jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társaság megbízás alapján számára átadott követelések kezelésére, azok érvényesítése során végzett tevékenységre terjed ki. Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés esetén, a követelések kezelésére a jelen Szabályzatban meghatározott általános szabályokhoz képest speciális szabályok is vonatkoznak, amelyek jelen Szabályzatban külön kerülnek feltüntetésre.

3. FELELŐSSÉG ÉS JELENTÉS

A Szabályzat végrehajtásáért saját szervezetükön belül az ügyvezető felelős. A Szabályzat rendelkezéseitől - kivételes, indokolt esetben - engedély szükséges. Valamennyi munkavállaló kötelezettsége annak bejelentése az ügyvezetőnek, ha a Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szerez tudomást, vagy ennek gyanúja merül fel.

4. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Adós: fizetési késedelemmel rendelkező, fogyasztónak minősülő adós, adóstárs, magánszemély kezes és zálogkötelezett, továbbá azon személy, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott követelés megfizetéséért kötelezhető.

Asszertív kommunikáció: olyan kommunikáció, melynek során a fél határozottan, nyíltan, világos megfogalmazással képes magát kifejezni, és az általa képviselt érdeket kifejezésre, célját pedig érvényre juttatni, a kommunikáció során a másik felet partnernek, egyenrangú félnek tekinti, törekszik arra, hogy érdekeit messzemenően figyelembe vegye.

Áthidaló megoldás: a Társaság által kidolgozott és meghatározott feltételek szerint az adósok számára biztosítható fizeteskönnyítési lehetőségek, melyet a Társaság az adós vagyoni helyzetének, fizetőképességének figyelembevételével mellett a tartozásrendezés optimális módjának megtalálása érdekében alkalmazhat.

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.

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.

Fizetési késedelem: az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződésből származó teljesítési határidő, illetve az adós és a Társaság között létrejött, 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).

Kapcsolatlétesítés: az adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője azonosítani tudja magát.

Követeléskezelés, követeléskezelési tevékenység: a Társaság által megbízás alapján számára átadott pénzügyi vagy más szolgáltatásból származó lejárt követelések érvényesítése érdekében végzett tevékenység. 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).

Megbízó: a Társasággal lejárt követeléseinek kezelésére, behajtására megbízási szerződést kötött személy.

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.

MNB ajánlás: a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről.

Társaság: az **Ingtalan Hasznosító és Befektető kft.**, amely a saját, engedményezés útján megszerzett, valamint a megbízó által, megbízása alapján átadott követeléseket kezeli.

Ügyintéző: a Társaság alkalmazásában álló munkavállalók, a Társaság nevében megbízás vagy más jogviszony alapján az adósokkal szemben fennálló követeléseket kezelő természetes vagy jogi személyek, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező más Társaságok.

5. TÁRSASÁGI SZABÁLYOZÁS

5.1. A szabályozás alapelvei

5.1.1. Tisztességes és együttműködő magatartás

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

5.1.2. Szakszerű és gondos magatartás

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság és a nevében eljáró személyek az Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat, és asszertívan kommunikálnak.

5.1.3. Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére. A Társaság az írásos tájékoztatások megküldéséről, postakönyvet és/vagy elektronikus nyilvántartást vezet, amely visszakereshető és korlátozottan módosítható.

5.1.4. 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.

5.1.5. 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 – az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az Adós együttműködőkészségét, – az Adós hozzájárulása és együttműködése esetén – az Adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az Adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését.

Amennyiben az Adós a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti

az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana. A fokozatosság elvének korlátja, ha az Adós 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.

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 létesíteni.

5.1.6. 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.

5.1.7. Szabályozottság

A Társaság az Adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, az Adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az Adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.

5.2. Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás az Adóssal, az Adós tájékoztatása

5.2.1. Adós tájékoztatása

5.2.1.1. A Társaság a követeléskezelés során – amennyiben az ehhez szükséges, Adós elérhetőségére vonatkozó információ rendelkezésére áll – a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, Adós kérelmére minden esetben írásban tájékoztatja az Adóst a követelés aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke), a lehetséges áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről, továbbá a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, illetve felhívja az Adós figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére, továbbá arra, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság az Adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit Megbízás alapján kezelt követelések esetén, a Társaság a jelen pontban foglaltakat a megbízási szerződés rendelkezéseinek, illetve a Megbízó utasításainak megfelelően teljesíti.

5.2.1.2. A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során – megbízás alapján kezelt követelések esetén összhangban a megbízó utasításaival is – közérthetően fogalmaz, egyszerű nyelvezetet használ, ahol lehetséges kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseivel összhangban – eljárása során az ésszerűen tájékozott Adós magatartását veszi alapul.

5.2.1.3. A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az Adós jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az Adóst megtéve, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az Adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

5.2.1.4. Az áthidaló megoldásokról való tájékoztatás során – megbízás alapján kezelt követelések esetén összhangban a Megbízó utasításaival is – a Társaság fokozottan ügyel arra, hogy az Adósok tájékozott döntést tudjanak hozni, és képesek legyenek felmérni, hogy a rendelkezésükre álló lehetőségek, konstrukciók, és az azokból származó kötelezettségek megfelelnek-e pénzügyi teherviselő képességüknek.

5.2.1.5. Amennyiben az Adós a követelés részletekben történő fizetésére vállal kötelezettséget (engedményezett ügyekben a Társaság belső szabályai szerint, megbízás alapján kezelt ügyekben a Megbízó által lehetővé tett konstrukcióban), és a részletfizetéssel késedelembe esik, a Társaság felhívja az Adóst az általa vállalt

kötelezettség teljesítésére, és egyidejűleg tájékoztatja a késedelem, illetve nemfizetés következményeiről. Amennyiben az Adós megfelelő elérhetőségi adata a Társaság számára rendelkezésre áll, úgy a Társaság adott részletfizetési határidő előtt rövid szöveges üzenetben, hangüzenetben vagy telefonos kapcsolatlétesítés során hívja fel az Adós figyelmét a közeledő részletfizetési határidőre.

5.2.2. Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

5.2.2.1. Az Adóssal való kapcsolatlétesítés formái:

- SMS
- telefonos megkeresés
- IVR hangüzenet
- elektronikus levél
- postai levél
- személyes felkeresés

5.2.2.2. Megbízás alapján kezelt követelések esetén – amennyiben a Társaság és a Megbízó között létrejött megbízási szerződés eltérően nem rendelkezik –, a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés alapján átadott követelések adatainak átadását követő legkésőbb 15 napon belül a Társaság írásban értesíti az Adóst arról, hogy a követelés behajtására megbízási szerződés alapján megbízója számára jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját. Amennyiben a megbízási szerződés így rendelkezik, a Társaság azzal hívja fel az Adóst a teljesítésre, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételét követően panasszal élhet a Társaságnál, egyúttal felhívja figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat. Amennyiben, ilyen esetben az Adós panasszal él, amelyben az általa csatolt megfelelő dokumentumok alapján vitatja a követelést, a panasz megválaszolásáig – a Megbízó és a Társaság között fennálló megbízási szerződés rendelkezéseitől függően – a Társaság nem végez az Adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet. A panaszt a Társaság – a Megbízó és a Társaság között fennálló megbízási szerződés rendelkezéseitől függően – a Megbízónak továbbítja, és a Megbízó visszajelzését követően a megbízó utasításainak megfelelően jár el.

5.2.2.3. A Társaság az Adósnak írásbeli fizetési felszólítást küld, továbbá ezzel egyidejűleg válasznyomtatványt is eljuttat az Adós számára segítve a kapcsolatlétesítést, a kommunikáció átláthatóságát, továbbá a tartozás önkéntes teljesítését. A válasznyomtatványon az Adósnak lehetősége van megadni új kapcsolat felvételi adatait, jelezheti fizetési, teljesítési szándékát – megjelölve azt is, hogy egy összegben vagy részletekben kíván fizetni – továbbá megadhatja azon adatait, amelyek alapján a Társaság – megbízás alapján kezelt követelések esetén a megbízási szerződésben foglalt kereteken belül – az áthidaló megoldások, részletfizetés alkalmazásáról dönthet. A Társaság mind a fizetési felszólítás, mind a válasznyomtatvány tartalmát rendszeresen felülvizsgálja, szükség esetén – megbízás alapján kezelt követelések esetében a Megbízó utasítására is – módosítja.

5.2.2.4. A Társaság figyelemmel van arra, hogy telefonos ügyintézői, illetve személyes felkeresői munkaszüneti nap kivételével reggel 08:00 és este 20:00 óra között kezdeményezzen kapcsolatfelvételt az Adóssal. Abban az esetben, ha azt az Adós kifejezetten kéri, e rendelkezéstől a Társaság eltérhet. Az Adós ilyen kérését az adott ügyintéző köteles megfelelően dokumentálni (hangfelvétellel és írásban a követeléskezelési nyilvántartásban). Az Adós méltányolható kérését a kapcsolatfelvétel helyére és/vagy idejére, továbbá a kapcsolat felvételre kifejezetten megadott telefonszámra vonatkozóan a Társaság figyelembe veszi, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet; az ilyen kérést az ügyintéző köteles a követeléskezelési nyilvántartásban rögzíteni.

5.2.2.5. A Társaság székhelyén munkanapokon hétfő-csütörtök 8:00 és 18:00; pénteki napon pedig 8:00 és 15:00 között személyes ügyfélszolgálatot tart fenn. A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben erre kijelölt munkavállaló álljon rendelkezésre az Adóssal való kapcsolattartás céljából, és e munkavállalók a jelen Szabályzatban leírtaknak megfelelően tájékoztassák az Adósokat.

- 5.2.2.6. A Társaság gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az Adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől. Az ügyintézők az Adóst tényszerűen és kiegyensúlyozottan tájékoztatják a követelés megfizetésével, teljesítésével kapcsolatos lehetőségekről, jogosultságairól és kötelezettségeiről, illetve a várható következményekről, ennek során fokozottan ügyelnek arra, hogy ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást. Az ügyintézők minden olyan információt kötelesek megadni az Adósnak, amely a teljesítést elősegíti.
- 5.2.2.7. A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban.
- 5.2.2.8. A Társaság a telefonbeszélgetéseket rögzíti, amely során ügyintézői az Adóssal történő kapcsolatlétesítéskor minden alkalommal azonosítják magukat, Adós/eljárásra jogosult megfelelő azonosítását követően, a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, a követelést, továbbá röviden tájékoztatják az Adóst/eljárásra jogosultat arról, milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság ügyintézője a megfelelően azonosított Adósnak/eljárásra jogosultnak – kérés esetén – átadja az írásos megbízását/meghatalmazását, amely tartalmazza a Társaság és a Megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.
- 5.2.2.9. A Társaság székhelyén biztosítja a készpénzes fizetés lehetőségét.
- 5.2.3. Banktitok és személyes adatok védelme
- 5.2.3.1. A Társaság védi az Adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat felvételi, kapcsolattartási és kommunikációs formákat, és fokozottan ügyel arra, hogy illetéktelen harmadik személyek még a követeléskezelés tényéről se kaphassanak információt. Ennek megfelelően a Társaság ügyintézője – mind telefonon, mind személyesen – kizárólag a megfelelően, legalább három személyes adattal beazonosított Adósnak, az Adós által megfelelően meghatalmazott harmadik személynek, illetve egyéb eljárásra jogosultnak (pl.: gondnok) ad át információt a követelésről, illetve a követeléskezelésről.
- 5.2.3.2. Tekintettel arra, hogy a Társaság nagyszámú banktitkot tartalmazó követelést kezel, kizárólag a Hpt. 161.§ (1) bekezdésében meghatározott esetekben ad tájékoztatást az Adóson kívül, eljárni kívánó más személynek, ennek megfelelően kizárólag a Hpt. 161. § (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott formai és tartalmi kellékekkel rendelkező meghatalmazást fogad el.
- 5.2.3.3. Amennyiben az Adós elektronikus levélben veszi fel a kapcsolatot a Társasággal és az Adós e-mail címe, mint elérhetőségi adat nem Engedményező/Megbízó által került átadásra, úgy az Adósnak a követelésről, követeléskezelésről kizárólag akkor adható tájékoztatás, ha legalább három személyes adatával azonosítja magát. Harmadik személynek adatokat elektronikus levélben kizárólag előzetesen benyújtott, megfelelő meghatalmazás birtokában ad át a Társaság.
- 5.2.3.4. Személyes ügyintézés alkalmával a Társaság ügyintézője személyazonosító okmány megtekintésével, illetve amennyiben az Adós avagy a meghatalmazott személy a személyazonosító okmányát nem adja át, úgy a személyes adatok egyeztetésével azonosítja be az Adóst vagy a megfelelően meghatalmazott személyt.
- 5.2.3.5. A Társaság fokozottan ügyel arra, hogy az Adóssal történő személyes kapcsolatfelvétel alkalmával az Adóst felkereső ügyintéző más, megfelelő meghatalmazással nem rendelkező személynek (családtag, szomszéd stb.) semmilyen információt ne adjon át az Adóssal szemben fennálló követelésről, illetve a követeléskezelésről.
- 5.2.3.6. A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelési eljárás során az ügyintézői tudomására jutott bank- és üzleti titkot, illetve személyes adatot ügyintézői megőrizték, azokat illetéktelen harmadik személynek ne adják át.
- 5.2.3.7. A Társaság a tudomására jutott adatokat az Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározottak szerint tartja nyilván és őrzi meg.

5.2.4. A követelések és az Adósok adatainak nyilvántartása

5.2.4.1. A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet, amelyhez kizárólag az arra jogosult ügyintézők férhetnek hozzá. A nyilvántartásban különösen, de nem kizárólagosan a következők kerülnek rögzítésre:

- az Adós személyes és elérhetőségi adatai (Engedményező avagy Megbízó által átadott, az Adós által megadott, Társaság által más forrásból szerzett);
- az Adóssal szembeni követelések, azok összegszerűsége, összetétele;
- az Adóssal szembeni követelésérvényesítési lépések;
- az Adóssal történő kapcsolatfelvételek időpontja, módja, eredménye (ideértve az Adós kérése a kapcsolatfelvétel időpontjára, módjára vonatkozóan);
- Adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések;
- rögzített telefonbeszélgetések (korlátozott hozzáféréssel);
- az Adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek;
- továbbá az Adós írásos nyilatkozatai.

5.2.4.2. Az Adós teherviselő képességének megállapításához szükséges, Adóstól bekérendő adatok tekintetében a Társaság megbízás alapján kezelt követelések esetén a megbízási szerződés rendelkezéseit, illetve a Megbízó utasításait, engedményezett követelések esetén Engedménypolitikájában foglaltakat tekinti irányadónak. A Társaság Engedménypolitikája kialakítása során mindenkor figyelembe veszi a hatályos adójogi előírásokat is. Amennyiben Adós tartozásának részbeni elengedését, mérséklését kérelmezi, úgy a Társaság az Adós méltányossági kérelmében előadott indokok alapján mérlegeli az engedmény lehetőségét. Amennyiben vonatkozó jogszabály azt kifejezetten előírja, úgy a Társaság az Adós nyilatkozata és/vagy teherviselő képességének igazolására szolgáló okirat, dokumentum beszerzését is kérheti az Adóstól. A méltányossági kérelemben előadott adatok kizárólag akkor kerülnek a Társaság nyilvántartó rendszerébe rögzítésre, ha ahhoz az Adós hozzájárul.

5.2.4.3. A nyilvántartásban minden abban rögzített adat annak törléséig visszakereshető.

5.2.5. Adós teljesítésének elszámolása

5.2.5.1. A Társaság pénzügyi intézmények által engedményezett ügyek esetén, a tartozás rendezését követően igazolást ad a követelés kiegyenlítéséről az Adós részére. Tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni, amennyiben a Társaság kedvezményt biztosított az Adósnak, úgy a kedvezménnyel csökkentett tartozás összegének teljes kiegyenlítése értendő a tartozás rendezése alatt.

5.2.5.2. Megbízás alapján kezelt ügyekben keletkezett túlfizetés – amennyiben a megbízóval kötött megbízási szerződés eltérően nem rendelkezik – a Megbízónak kerül továbbutalásra az adott hónapban teljesített befizetés hónapjának pénzügyi zárását követő 15 (tizenöt) napon belül.

5.3. A követeléskezelés szakmaisága

5.3.1. Az ügyintézők kiválasztása, képzése

A Társaság az ügyintézők alkalmazásakor, velük való szerződéskötéskor megtekintés céljából 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. A Társaság rendszeres képzésekkel biztosítja, hogy az ügyintézők a jogszabályi és hatósági elvárásokat megismerjék, és azokat megtartsák, a Társaság képzéseket megfelelően dokumentálja.

5.4. 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 a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. számú MNB ajánlás figyelembevételével járnak el, így különösen:

- a Társaság ellenőrzi, hogy a megbízott követeléskezelő rendelkezik-e a szolgáltatás nyújtásához szükséges személyi és tárgyi feltételekkel,
- Az egyes megbízási szerződésekben részletesen rögzítésre kerül a Társaság ellenőrzési joga,
- A Megbízottakat a Társaság rendszeresen, legalább évente ellenőrzi.

5.5. Zárszó

- 5.5.1. Jelen szabályzat 2019. május 01. napján lépett hatályba és a legutóbbi, 2020. május 01. napjától hatályos rendelkezéseket módosításokkal egységes szerkezetben tartalmazza.