

**EOS FAKTOR MAGYARORSZÁG
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Budapest, 2016.09.01.

Tartalomjegyzék

1.	TÖRVÉNYI, SZABÁLYOZÁSI HÁTTÉR ÉS ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	4
2.	A SZABÁLYZAT HATÁLYA	5
2.1.	A szabályzat alanyi hatálya	5
2.2.	A szabályzat tárgyi hatálya	5
2.3.	A szabályzat időbeli hatálya	5
3.	A SZABÁLYZAT CÉLJA	5
4.	A KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI	6
4.1.	Tisztességes és együttműködő magatartás a Társaság és az Ügyfelek részéről	6
4.2.	Szakmai gondosság	6
4.3.	Harmadik fél	7
4.4.	Jogorvoslat	7
4.5.	Magánélethez való jog	8
5.	KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE	8
5.1.	Követelések megvásárlása, engedményezés	8
5.2.	Értesítés a követelés engedményezéséről	8
5.3.	Adósokkal történő kapcsolatfelvétel	9
5.3.1.	Írásbeli fizetési felszólítás	9
5.3.2.	Telefonos megkeresés	9
5.3.3.	Rövid szöveges üzenet (sms)	10
5.3.4.	Személyes felkeresés	10
5.3.5.	Személyes ügyfélfogadás	10
5.3.6.	Azonosítás a kapcsolatfelvétel során	10
5.4.	Áthidaló megoldások	11
5.5.	Jogi behajtás	11
5.6.	Jelzáloghitelekre vonatkozó szabályok	11
5.7.	Elhunyt adósokkal szemben fennálló követelések	12
6.	ADÓSSAL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁS	12
6.1.	Igazolás tartozás megfizetéséről	12
6.2.	Túlfizetés	12
7.	KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA	12
8.	AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA	13
8.1.	Rendszeres írásbeli tájékoztatás	13
8.2.	Telefonos tájékoztatás	14
8.3.	Személyes ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás	14
8.4.	Egyedi írásbeli tájékoztatás	14
9.	KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER (KHR)	14
10.	PANASZKEZELÉS	16
11.	A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE	16

1. TÖRVÉNYI, SZABÁLYOZÁSI HÁTTÉR ÉS ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)*
- *A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)*
- *A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény*
- *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)*
- *A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)*
- *A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.)*
- *A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (FMH tv)*
- *A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.)*
- *A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.)*
- *A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)*
- *A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről (Ajánlás)*
- *Az EOS Faktor Zrt. Üzletszabályzata*
- *Az EOS Faktor Zrt. Adatvédelmi szabályzata*
- *Az EOS Faktor Zrt. Panaszkezelési szabályzata*
- *A Társaság – az EOS Faktor Zrt.*
- *Az Ügyfél vagy Adós, Adósok – természetes személy adós, adósok, kötelezettek, amennyiben a Szabályzat alapján együttműködő adós*
- *A Szabályzat – az EOS Faktor Zrt. követeléskezelési szabályzata*
- *Engedményezés – a Ptk. 6:193. – 6:201.§-ban, továbbá a Hpt. 3. § (1) bek. l) pontja és a 6.§ (1) bek. 60. pontja szerinti tevékenység*
- *Engedményező – jogelőd, az engedményezést megelőzően az Ügyféllel szemben fennálló követelés jogosultja*

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

Az EOS Faktor Magyarország zártkörűen működő Részvénytársaság (a továbbiakban: EOS Faktor Zrt. vagy Társaság; székhely: 1132 Budapest, Váci út 30., céget nyilvántartó Bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság; Cg. 01-10-045904, adószám: 14220438-2-41, Adatvédelmi azonosító: 02533-0001. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete engedélyének száma: E-I-67/2008) a természetes személy ügyfelekkel szemben nyilvántartott követeléseit e szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezeli.

2.1. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízással és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik a Társaság adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

2.2. A szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az Ügyfelekkel szemben nyilvántartott és követelések érvényesítése során végzett tevékenységre, amennyiben az Engedményező a MNB tv. 39.§-ban meghatározott jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet és e jogszabályok alapján nyújtott szolgáltatással kapcsolatban létrejött szerződés alapján fennálló követelést engedményez a Társaságra.

A Társaság e szabályzatban foglaltak szerint jár el az együttműködő adósokkal szemben érvényesítendő követelések kezelése során.

2.3. A szabályzat időbeli hatálya

A szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre.

3. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A Társaság a követeléskezelés során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján az Ajánlásban foglaltakat szem előtt tartva – figyelemmel e szabályzatban foglaltakra – végzi tevékenységét.

A Társaság egyes szervezeti egységei részletes feladatait és hatásköreit külön eljárásrend szabályozza.

4. A KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI

4.1. Tisztességes és együttműködő magatartás a Társaság és az Ügyfelek részéről

A Társaság - összhangban az Ajánlás alapelveivel - mindent megtesz annak érdekében, hogy a követeléskezelési tevékenysége során a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül folytassa tevékenységét és ugyanezt várja el Ügyfeleitől is.

A Társaság, a tevékenysége során kifejezetten tartózkodik minden fizikai és pszichikai nyomásgyakorlástól és ugyanezt a magatartást várja el Ügyfeleitől is.

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy Ügyfelei a jogi és végrehajtási eljárást megelőzően megfizethessék tartozásukat, ugyanakkor tárgyilagosan tájékoztatja Ügyfeleit, hogy amennyiben az Ügyfél részéről az önkéntes teljesítés elmarad, akkor a követelés behajtása érdekében jogi (fizetési meghagyásos és polgári peres) eljárást kezdeményez, melynek akár a Vht. szabályai szerint végrehajtási eljárás is lehet a következménye.

A Társaság az együttműködő Adósok részére áthidaló megoldásokat ajánl az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében.

Az Ajánlással összhangban a Társaság együttműködő adósnak tekinti azon Ügyfelét, aki az áthidaló megoldásokhoz, részletfizetéshez kért adatokat, nyilatkozatokat és okiratokat a megjelölt határidőre és pontosan megadja. Az áthidaló megoldásokhoz szükséges adatok körét és a szükséges okiratokat, az *„adatbekérő nyomtatvány áthidaló megoldás kidolgozásához”* elnevezésű űrlap tartalmazza.

4.2. Szakmai gondosság

A Társaság biztosítja, hogy az alkalmazottai, továbbá a nevében eljáró megbízottak, rendelkezzenek mindazokkal a szakmai ismeretekkel és ismerjék az irányadó jogszabályokat, amelyek szükségesek és alkalmasak az Ügyfél pontos tájékoztatására.

A Humánpolitikai Igazgatóság és az egyes osztályvezetők feladata, hogy a kiválasztás folyamán a fenti szempontok érvényesüljenek.

Az osztályvezetők feladata és kötelezettsége, hogy az alkalmazottak a munkaviszony kezdetekor, illetve ezt követően folyamatosan a munkájukhoz szükséges képzésben részesüljenek.

Az egyes ágazati jogszabályok, úgymint pl. Info tv., vagy Pmt. alapján kötelező éves képzésekért a terület vezetője a felelős.

A Társaság lehetőséget biztosít arra, hogy alkalmazottai részt vegyenek a munkájukhoz szükséges és azt elősegítő képzéseken. A részvétel a Jogi és követeléskezelési Igazgató és az Igazgatóság Elnöke/Ügyvezető előzetes engedélyével lehetséges.

Minden belső és külső helyszínen tartott, továbbá a kötelező és ajánlott képzésről, a Humánpolitikai Igazgatóság képzési naplót, nyilvántartást vezet.

A Humánpolitikai Igazgatóság, a képzések minőségének ellenőrzése és színvonalának folyamatos magas szinten tartása érdekében, a képzésen részt vett alkalmazottak körében készített anonim kérdőíves visszajelzés alapján felméri a képzést vezető felkészültségét és a képzés gyakorlati megvalósításának lehetőségeit.

4.3. Harmadik fél

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során az Adatvédelmi 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 Ügyféllel való személyes egyeztetés során igazolják magukat és az Ügyfelet is felhívják arra, hogy igazolja magát.

A Társaság alkalmazottai és a képviseletében eljáró megbízottak a telefonos egyeztetések során minden alkalommal azonosítják magukat és az Ügyfelet, annak személyes adatai alapján.

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

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

4.4. Jogorvoslat

A Társaság a követeléskezelés során folyamatosan lehetőséget biztosít az Ügyfél számára, hogy álláspontját, panaszát, kifogását szóban, (telefonon, személyesen) vagy írásban (postai úton, faxon, e-mailben) benyújtsa. A Társaság az Ügyfél beadványát azonnal megvizsgálja és amennyiben lehetséges orvosolja, egyébként a panaszkezelésre vonatkozó szabályok szerint jár el.

4.5. Magánélethez való jog

A Társaság a követeléskezelés során figyelembe veszi az Ügyfél, 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 Ügyfél magánéletébe.

5. KÖVETÉLSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

5.1. Követelések megvásárlása, engedményezés

A Társaság fő tevékenysége lejárt követelések engedményezés útján történő megvásárlása. (6492'08 Egyéb hitelnyújtás)

A Társaság az engedményezés során a mindenkor hatályos és vonatkozó jogszabályi rendelkezések, - különös tekintettel a Ptk. 6:193. – 6:201.§-a - alapján jár el.

5.2. Értesítés a követelés engedményezéséről

A Társaság az engedményezést követően haladéktalanul megvizsgálja és ellenőrzi az Engedményező által rendelkezésére bocsátott adatfájlokat, információkat, okiratokat és amennyiben szükséges, egyeztetést kezdeményez az Engedményezővel az 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 és egyéb körülményekre, akkor az adatokat, információkat, az Üzlettámogatási osztály rendelkezése alapján az Informatikai és innovációs osztály betölti a behajtási szoftverbe. (Kollecto)

A Társaság és/vagy az Engedményező, az engedményezi szerződésben foglaltak alapján értesíti az Ügyfelet a követelés engedményezéséről.

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 amikor az Engedményező az Ügyfél értesítéséhez szükséges minden adatot, információt, okiratot a Társaság rendelkezésére bocsát, akkor e naptól számított legrövidebb határidőn belül a Társaság megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.

Az engedményezésről szóló értesítést megelőzően a Társaság a követelés behajtása érdekében nem tesz semmilyen intézkedést.

5.3. Adóssokkal történő kapcsolatfelvétel

5.3.1. Írásbeli fizetési felszólítás

A Társaság a követelések kezelése során fizetési felszólítások útján értesíti adóst a fennálló tartozásáról. Összhangban az Ajánlással, a fizetési felszólítás tartalmazza többek között (a felsorolás csak példázó jellegű) a követelés pontos összegét tőke, kamat, költség, eljárási díjak részletezéssel. Továbbá az önkéntes teljesítés elmaradásának jogi következményeit, tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy az Ügyfél hol léphet kapcsolatba a Társasággal, illetve arra vonatkozó figyelemfelhívást, hogy a Társaság az együttműködő adós részére az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében áthidaló megoldásokat dolgoz ki, továbbá információt arról, hogy hol és milyen formában teljesítheti befizetéseit.

5.3.2. Telefonos megkeresés

A Társaság a követelések kezelése során telefonon egyeztet az Ügyféllel a tartozás megfizetéséről. A telefonos elérhetőség elsődlegesen az Engedményező által a Társaság rendelkezésére bocsátott adatfájlból származik.

A Társaság minden törvényes lehetőséget igénybe vesz annak érdekében, hogy telefonos egyeztetést kezdeményezzen az Ügyféllel a tartozás önkéntes, jogi eljárást megelőző megfizetése és az Ügyfél lehető legteljesebb körű tájékoztatása érdekében. Ezért nyilvános adatbázisban (telefonkönyv) elérhetőséget keres az Ügyfélhez. A Társaság fokozott figyelmet fordít a banktitokra, adatvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések illetőleg a hatósági előírások és állásfoglalások betartására, különös tekintettel a Társaság adatvédelmi szabályzatában foglaltakra.

A Társaság a képviseletre jogosult harmadik személy (például meghatalmazott) telefonos elérhetőségét kizárólag az érintett hozzájárulásával tartja nyilván az Ügyfél tartozásával kapcsolatos egyeztetés céljából a követelés érvényesítésének időtartamáig.

A Társaság az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetést az érintett hozzájárulása alapján rögzíti, telefonos panaszkezelés esetén pedig a Hpt. 288. § (4) bekezdésének megfelelően. A Társaság a rögzítésről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet. A hangfájlokat a Társaság öt évig őrzi meg és az Ügyfél kérésére lehetőséget biztosít azok visszahallgatására, továbbá kérés esetén - 15 napon belül, térítésmentesen - azt hanghordozón az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A szabályzat hatálya alá tartozó szerződések alapján történő egyeztetések során, ide értve az 5.3.3. és 5.3.4 pontok alatt részletezett kapcsolatfelvételt is, a Társaság heti legfeljebb háromszor, hétfőtől-péntekig 8-20 óra között és szombaton 8-12 óra között lép kapcsolatban az Ügyféllel. Ettől kizárólag az Ügyfél kérelme alapján tér el.

5.3.3. Rövid szöveges üzenet (sms)

A Társaság a rövid szöveges üzenetet küldhet az Ügyfél részére. Az üzenetek elsősorban a Társaság elérhetőségeit tartalmazzák a kapcsolatfelvétel céljából.

5.3.4. Személyes felkeresés

A Társaság, illetve megbízásából harmadik személy, a Hpt. 10. §-ban foglaltak szerinti közvetítő (függő ügynök) közreműködésével személyes egyeztetést kezdeményez az Ügyféllel. Az egyeztetés célja az Ügyfél önkéntes teljesítésének elősegítése az áthidaló megoldások bemutatásával.

A Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek a kapcsolatfelvétel során azonosítják magukat, bemutatják az Ügyfélnek a megbízólevelüket.

A Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek az Ügyféllel való kapcsolatfelvétel és egyeztetés során különös gondossággal betartják a szabályzat alapelveit.

5.3.5. Személyes ügyélfogadás

A Társaság székhelyén személyes ügyfélszolgálatot biztosít azon Ügyfelek részére, akik személyes egyeztetést kezdeményeznek.

A Társaság személyes ügyfélszolgálatra munkanapon hétfőtől-péntekig 8:00-16:30 óra között biztosít lehetőséget.

5.3.6. Azonosítás a kapcsolatfelvétel során

A Társaság alkalmazottai és képviselőiben eljáró harmadik személyek az Ügyféllel való kapcsolatfelvételnél minden alkalommal azonosítják magukat, a Társaságot és tájékoztatják az Adóst a kapcsolatfelvétel céljáról, a követelés jogalapjáról és mértékéről, továbbá az áthidaló megoldásokról.

Az Ügyfél beazonosítása végett a személyes egyeztetés során a Társaság az Ügyfél személyi igazolványát, útlevelét, egyéb fényképes igazolásra alkalmas okiratot fogad el.

A Társaság a telefonos egyeztetések során az Adóst legalább három személyes adata (mint például név, születési név, anyja neve, születési hely, idő), továbbá a követeléshez kapcsolódó, Ügyfél és a Társaság által ismert adatok alapján azonosítja be.

5.4. Áthidaló megoldások

A Társaság az együttműködő Ügyfél részére, az önkéntes teljesítés és a jogi, végrehajtási eljárás elkerülése érdekében egyedi áthidaló megoldásokat dolgoz ki.

Az áthidaló megoldások kidolgozásához szükséges az Ügyfél részéről az „*adatbekérő nyomtatvány áthidaló megoldás kidolgozásához*” elnevezésű űrlap pontos kitöltése és a Társasághoz határidőre való megküldése, a szükséges mellékletekkel együtt. A Társaság a hiánytalanul kitöltött űrlap érkezését követő öt munkanapon belül értesíti az Adóst a számára kidolgozott egyedi áthidaló megoldásokról.

Az egyedi áthidaló megoldásokat és fizetékönnyítő megállapodásokat a Társaság és az Ügyfél teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalja és annak tartalmát a Társaság rögzíti a behajtási szoftverben.

5.5. Jogi behajtás

Az Ügyfél önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a Társaság fizetési meghagyás iránti kérelmet terjeszt elő az FMH tv. előírásainak megfelelően. A jogi behajtással kapcsolatos feladatokat, különösen a peres- és végrehajtási eljárásban a Társaság képviselőjét, a jogi követeléskezelési osztály látja el.

5.6. Jelzáloghitelekre vonatkozó szabályok

Ingatlanon alapított jelzáloggal biztosított követelés esetén a Társaság figyelmet fordít az Ügyfél életkörülményeire és értékelve az Ügyfél együttműködését különös gondossággal készít számára egyedi áthidaló megoldást, melynek keretében felhívja az Ügyfél figyelmét az esetleges végrehajtási eljárás, ingatlanárverés következményeire.

A Társaság az ingatlan értékesítését megelőzően az Ügyféllel együttműködésben megvizsgál minden lehetséges megoldást a tartozás területére céljából az ingatlan értékesítésének elkerülése érdekében.

Amennyiben az ingatlan értékesítésére kerülne sor, a Társaság legalább négy hónapot biztosít az Ügyfél részére az ingatlan önkéntes értékesítése céljából.

5.7. Elhunyt adósokkal szemben fennálló követelések

A Társaság az elhunyt adósokkal szemben fennálló követelését, a Ptk-ban és más az örökléssel kapcsolatos eljárási kérdéseket szabályozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően érvényesíti.

A Társaság ennek megfelelően követelését a hagyatéki eljárás keretein belül, továbbá rendes bírósági eljárás során érvényesíti az örökösökkel szemben.

A Társaság tekintettel arra, hogy az Ügyfél elhalálozása jelentős terhet jelenthet az örökösök számára, így a kapcsolattétel során különös gondossággal és tapintattal jár el, továbbá áthidaló megoldással próbálja elősegíteni az örökösök önkéntes teljesítését.

6. ADÓSSAL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁS

6.1. Igazolás tartozás megfizetéséről

A Társaság a tartozás megfizetését követő 30 napon belül – amennyiben a megfizetett tartozás összege nagyobb, mint 10.000 Ft - igazolás állít ki az Ügyfél részére a követelés megtérüléséről. A 10.000 Ft alatti befizetések esetében a Társaság Ügyfél egyedi kérésére állít ki igazolást a megfizetett tartozásról.

6.2. Túlfizetés

Amennyiben az Ügyfélnek túlfizetése keletkezik, a Társaság pénzügyi és számviteli osztálya, három munkanapon belül írásbeli értesítést küld az Adós részére és egyben írásban kéri nyilatkozni, hogy az összeget mely bankszámlára kéri átutalni vagy mely címre kéri postai úton megküldeni.

A Társaság pénzügyi és számviteli osztálya az Ügyfél nyilatkozatának érkezését követő öt munkanapon belül, a nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően visszafizeti a maradványösszeget.

A túlfizetéssel kapcsolatos eljárás rendet a Társaság számviteli szabályzata tartalmazza.

7. KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság a követelések és a követeléskezelés során megtett intézkedésekre vonatkozó nyilvántartást vezet a behajtási szoftverben.

A behajtási szoftver visszakereshető módon elsődlegesen az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Ügyfél neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- Ügyfél lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei,
- Engedményező neve, címe, ügyfél azonosító,
- engedményezett összeg, engedményezés napja
- pénzügyi adatok, befizetések, terhelések, jóváírások,
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések, levélküldések, telefonos egyeztetések időpontjai és ezekhez kapcsolódó feljegyzések
- jogi behajtásra vonatkozó információk, ügyiratszámok,
- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések, kimutatások,
- Ügyfél által küldött levelek, azokra adott válaszok, a levél küldésének időpontjai,
- áthidaló megoldásokra vonatkozó információk, adatok, részletfizetési megállapodás.

8. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA

8.1. Rendszeres írásbeli tájékoztatás

A Társaság a követeléskezeléshez kapcsolódó egyes intézkedésekről postai úton írásbeli tájékoztatást küld az adós részére. Az írásbeli tájékoztató levelek megfelelnek az 5.3.1.1. pontban rögzítetteknek. A levelek elkészítése, nyomtatása és postázása zárt informatikai rendszerben, a behajtási szoftverben történik. A behajtási szoftverben nyomon követhető, hogy az Ügyfél részére mikor, milyen tartalmú írásbeli tájékoztatás került kiküldésre.

A Társaság az írásbeli felszólításokat és egyéb tájékoztatásokat normál postai küldeményként küldi meg az Ügyfél részére arra a címre, amelyet az engedményezés során az Engedményező a Társaságnak átadott, továbbá arra a címre, amelyet az Ügyfél a Társaság részére, mint lakcím, levelezési cím bejelentett.

Amennyiben a Társaság az Ügyféllel való írásbeli kapcsolattartáshoz nem rendelkezik érvényes címmel, mert például a postai szolgáltatótól - az Ügyfél részére megküldött postai küldemény - „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza, akkor a Társaság megkereséssel él a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKK KH) felé, az Ügyfél érvényes lakcímének beszerzése céljából és a továbbiakban erre a címre kerül postázásra a küldemény.

A Társaság az Ügyfélnek küldött postai küldeményeket a levél feladásától számított öt munkanap elteltével megérkezettnek tekinti.

Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy beadványát e-mailben küldje meg a Társaság részére. Amennyiben az Ügyfél e-mailben kéri megküldeni a kért tájékoztatást, akkor a szükséges

beazonosításokat követően a Társaság az Ügyfél által megadott e-mail címre küld tájékoztató levelet.

A Társaság évente legalább egy alkalommal írásbeli tájékoztatást küld az Ügyfél részére a követelés aktuális mértékéről és a várható követeléskezelési intézkedésekről.

A Társaság az éves írásbeli tájékoztatót azon Ügyfelek részére küldi meg, akikkel szemben a követelés érvényesítése céljából nem kezdeményezett vagy nincs folyamatban jogi, végrehajtási eljárást.

8.2. Telefonos tájékoztatás

A szabályzatban foglaltak szerint, az Ügyfél beazonosítását követően a Társaság telefonon megadja az Ügyfél részére a szükséges tájékoztatásokat.

Az Ügyfél kérésére a Társaság előzetes időpont egyeztetést követően ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának a lehetőségét, továbbá az Ügyfél kérelmére a Hpt. hatálya alá tartozó panasz esetén hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, a Fgyt. hatálya alá tartozó panasz esetén a hangfelvételt térítésmentesen 15 napon belül a rendelkezésére bocsátja.

Az adathordozón az Ügyfél rendelkezésére bocsátott hangfelvételt az Ügyfél nem hozhatja nyilvánosságra, azt – bírósági, hatósági eljárás kivételével - harmadik féllel nem ismertetheti meg.

8.3. Személyes ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás

A Társaság a székhelyén az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben személyes ügyfélszolgálatot tart fenn, ahol lehetőséget biztosít az Ügyfelek részére a személyes egyeztetésre az erre kijelölt alkalmazott útján. A személyes egyeztetést megelőzően az Ügyfél hitelt érdemlően azonosítja magát. Ennek elmaradása esetén a Társaság megtagadja az egyeztetést.

8.4. Egyedi írásbeli tájékoztatás

A Társaság a rendszeres írásbeli és szóbeli tájékoztatáson felül, az Ügyfél egyedi kérelmére – annak tartalma alapján – tájékoztatja az Ügyfelet a követeléskezeléshez kapcsolódó intézkedésekről. Az egyedi írásbeli tájékoztatás iránti kérelmeket és a válaszokat a jogi követeléskezelési osztály tartja nyilván, az arra irányadó szabályozás alapján.

9. KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER (KHR)

A Társaság a KHR tv-ben foglaltak szerint referenciaadat szolgáltató. A Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglaltak alapján és határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat. Az átvételt, átruházást követően a Társaság felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért.

A KHR-el kapcsolatos belső eljárási rendet és felelősségi köröket a Társaság KHR-ről szóló szabályzata tartalmazza.

A Társaság, mint referencia adat szolgáltató igényelhet a KHR rendszerén keresztül hiteljelentést.

10. PANASZKEZELÉS

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

A panaszok benyújtására, kivizsgálásra és megválaszolására a Társaság Panaszkezelési szabályzatában foglaltak az irányadóak. A Társaság Panaszkezelési szabályzata folyamatosan elérhető a Társaság honlapján, az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségben, továbbá az Ügyfél kérése esetén a Társaság követeléskezelési osztályának alkalmazottai tájékoztatást adnak.

A panaszok kivizsgálása és megválaszolása a jogi követeléskezelési osztály illetékes csoportjainak a feladata.

A panaszok kivizsgálását követően esetlegesen szükséges intézkedést a Jogi és követeléskezelési Igazgató előzetes jóváhagyását követően a jogi és követeléskezelési osztály hajtja végre.

11. A KÖVETÉLÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és félévente beszámol a Társaság Felügyelő Bizottsága felé, továbbá az adott év március hónap végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság Igazgatósága részére.

A Társaság Igazgatósága megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és – amennyiben szükséges – intézkedik az abban foglaltak végrehajtásáról.

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