

CESSIO KÖVETÉLÉSKEZELŐ ZRT.

KÖVETÉLÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés	3
2. Szabályzat célja	3
3. Szabályzat hatálya	3
4. Alapfogalmak	4
5. Követeléskezelés alapelvei	4
5.1 Tisztességes és együttműködő magatartás	4
5.2 Szakmai gondosság	5
5.3 Szükséges információ szolgáltatása	5
5.4 Ügyfél teherviselő képességének vizsgálata	5
5.5 Fokozatosság	5
5.6 Ügyfél teljesítésének elsődlegessége	5
5.7 Szabályozottság	5
6. Követeléskezelés eljárási rendje	6
6.1 Ügyfél tájékoztatása	6
6.2 Ügyfél azonosítás, kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás szabályai	7
6.3 Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások	7
6.4 A követelés nyilvántartása	8
6.5 Ügyfél adatainak nyilvántartása, adatvédelem	8
6.6 Ügyfél teljesítésének elszámolása	8
6.7 Követeléskezelési eljárás folyamata	8
6.8 Jogi eljárás kezdeményezése	9
6.9 Elhunyt ügyféllel szembeni követelés	9
7. Központi Hitelinformációs Rendszer	9
8. Követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése	10
9. Záró rendelkezés	10

Követeléskezelési Szabályzat

1. BEVEZETÉS

A CESSIO Követeléskezelő Zrt. (székhely: 1027 Budapest, Tölgyfa u. 28., a továbbiakban röviden: „Társaság”), mint a Magyar Nemzeti Bank által a 2013. évi CXXXIX. törvény 39. § (1) bekezdés c) pontja alapján felügyelt pénzügyi vállalkozás, a követeléskezelési tevékenysége folytatása során a jelen követeléskezelési szabályzatban (a továbbiakban: *Szabályzat*) foglaltak szerint jár el.

A Társaság főtevékenysége 64.99 TEOÁR szám alatt bejegyzett Máshova nem sorolt egyéb pénzügyi közvetítés, melyet a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti jogkörét korábban gyakorló Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének I-1507/2004. sz. alatt kiadott alapítási és tevékenységi engedélyével folytat. A hivatkozott engedély értelmében Társaságunk jogosult követelések üzletszerű vásárlásával és annak érvényesítésével, kezelésével foglalkozni. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Elnökének a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 14/2012 (XII.13.) számú ajánlásában (továbbiakban: Ajánlás) foglaltakat előíró jelen szabályzat jogszabályi háttérét az alábbi jogszabályok alkotják:

- *A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.)*
- *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (új Ptk.)*
- *A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (Pp.)*
- *A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)*
- *A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.)*
- *A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv (Fttv.)*
- *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)*
- *A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. tv.(KHR tv.)*

2. SZABÁLYZAT CÉLJA

Jelen szabályzat célja a követeléskezelési tevékenység egységes szerkezetben történő szabályozása, annak érdekében, hogy a Társaság követeléskezelési tevékenysége az Ajánlásban foglaltakra figyelemmel a kapcsolódó jogszabályi környezetnek maradéktalanul megfeleljen. Jelen szabályzat a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel, valamint a Társaság Általános Üzleti Feltételeiben, valamint az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában foglaltakkal együtt értelmezendő és kezelendő.

3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

3.1. A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság lakossági, azaz természetes személy ügyfeleivel szemben nyilvántartott követelések kezelése során közreműködő minden munkavállalójára, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra.

3.2. A szabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Társaság természetes személy ügyfeleivel szemben nyilvántartott, saját jogon fennálló követelések kezelési tevékenységére. A követeléskezelési tevékenység tárgyát képező követelés valamely, jellemzően pénzügyi szolgáltatásból eredő, lejárt és felmondott jogviszonyon alapul. Az olyan követelés kezelésére, melyek érvényesítése tárgyában egyéb jogszabályok által szabályozott jogi eljárás van folyamatban, vagy annak megindítására került sor (pl. fizetési meghagyásos eljárás, per, végrehajtási eljárás), jelen szabályzat hatálya nem terjed ki, azokra elsősorban az adott eljárásra vonatkozó jogszabályok irányadóak.

3.3. A követeléskezelési szabályzat mindenkor hatályos változata elérhető a www.cessio.hu webcímen. A CESSIO Zrt. fenntartja magának a jogot a jelen szabályzat módosítására.

4. ALAP FOGALMAK

Követelés: Jelen szabályzat alkalmazásában mindazon pénzügyi és egyéb szolgáltatásból származó követeléseket jelenti, melyeket a Társaság a követelések teljesítési határidejének lejártát követően, engedményezés útján szerez meg a jogosulttól (engedményezőtől).

Engedményezés: A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja. Engedményezéssel az engedményes a régi jogosult (engedményező) helyébe lép. A követelés átszállásáról a korábbi jogosult, vagy a korábbi jogosult és a Társaság közösen, írásban értesítik az Ügyfelet. Az értesítés kézhezvételéig az Ügyfél a korábbi jogosult részére is, ezt követően azonban csak a Társasághoz teljesíthet joghatályosan.

Követeléskezelés: Pénzügyi szolgáltatásból származó, engedményező által felmondott szerződésből eredő lejárt követelés érvényesítésére irányuló tevékenység. A követelés érvényesítésének tárgyában kezdeményezett jogi eljárás (pl. fizetési meghagyásos eljárás, per, végrehajtási eljárás) nem tartozik a Szabályzat hatálya alá, azt az adott eljárásra vonatkozó konkrét jogszabályok szabályozzák.

Követeléskezelő: A felmondással egyösszegben esedékessé vált tartozás érvényesítésére, rendezésére vonatkozó tevékenységet végző társaság, jelen szabályzatban a CESSIO Követeléskezelő Zrt.

Ügyfél: Jelen szabályzat alkalmazásában lejárt, felmondott szerződésből eredő követelés kötelezettje, adós/adóstárs, illetve mindazon természetes személyek, akik helytállni tartoznak szerződés, vagy jogszabály alapján.

5. KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI

A jelen fejezetben lefektetett alapelvek azt a kiemelten kezelt célt szolgálják, hogy az ügyfelek számára a szerződések felmondásából 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.

5.1. *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. A hivatkozott Ajánlással összhangban együttműködő ügyfélnek minősül azon Ügyfelünk, aki az áthidaló megoldáshoz, részletfizetéshez szükséges és kért adatokat, nyilatkozatokat és egyéb iratokat kellő terjedelemben és határidőben megadja. Társaságunk az együttműködő Ügyfél részére áthidaló megoldásokat dolgoz ki az önkéntes tartozásrendezés céljából.

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

5.2. 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 (ideértve a Hpt. és az MNB által elvárt képzések elvégzését is) és 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.

5.3. 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.

5.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembe vétele

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.

5.5. 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.

5.6. Ügyfél teljesítésének elsődlegessége

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

5.7. 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.

6. KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

6.1. Ügyfél tájékoztatása

A Társaság az Ügyfél kérésére félévente 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 - az Fttv. rendelkezéseivel összhangban - 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 módjára.

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

6.2 *Ügyféllel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás, azonosítás szabályai*

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-létesítéskor azonosítják magukat, a követeléskezelő társaságot, 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 nevét és a Társaság, 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.

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

Kapcsolat felvétel

A Társaság a követelés engedményezéséről szóló szerződés hatálybalépését követő 15 napon belül írásban értesíti az érintett ügyfelet arról, hogy a követelés érvényesítésére a fentiek alapján 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 követeléskezelőnél. A követeléskezelő 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 az adóssal együttműködve, lehetőségeihez mérten kerüljön rendezésre.

Az engedményezést követően a Társaság az engedményező 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 megküldése és a telefonos egyeztetés kezdeményezését követően – az előbbiek eredményétől függően, indokolt esetekben – személyes felkereső munkavállalói útján is kapcsolatot létesít, illetve személyes egyeztetést kezdeményez az Ügyféllel az előbbiekben rögzített célok elérése céljából.

Ezen adatkezelés részleteit és a hangfelvétel kiadásának szabályait az Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza.

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 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményeznek 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 követeléskezelő figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Társaság székhelyén, munkanapokon 8 és 16 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. Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a követeléskezelő által kezdeményezett Ügyféllel történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az Ügyfél hozzájárulását adja (pl. az együttműködő ügyféllel történő fizetési megállapodás érdekében).

6.3 Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások

A Társaság a kapcsolatfelvétel során az ügyfél adatlap és részletfizetési kérelem nyomtatvány (díjhiteles válaszborték biztosítása mellett történő) megküldésével lehetőséget teremt Ügyfelei részére, hogy 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 Adatvédelmi Szabályzatban foglaltak szerint történik. A döntés eredményéről, illetőleg az alkalmazható áthidaló megoldásról az Ügyfelet a fenti határidőn belül mind telefonon, mind írásban tájékoztatjuk.

6.4 A követelés nyilvántartása

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.

6.5 Ügyfél adatainak nyilvántartása, adatvédelem

Az Ügyféllel szembeni követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a Társaság egyrészt a díjhiteles válaszborték biztosításával megküldött nyomtatványok útján, másrészt telefonos ügyfélszolgálat és személyes felkeresők útján szerzi be. Az így tudomására jutott adatokat a Társaság az adatvédelmi szabályzatában meghatározottak szerint tartja nyilván és őrzi meg.

A Társaság Adatvédelmi Szabályzattal rendelkezik, amely rendelkezéseit tevékenysége minden szakaszában betartja.

6.6 *Ügyfél teljesítésének elszámolása*

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

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

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

6.7 *Követeléskezelési eljárás folyamata*

A követeléskezelés eljárás folyamata az alábbi módon alakul a jelen Szabályzatban rögzített szabályozás alapján:

- Engedményezést megelőzően az Ügyfél tartozása egy összegben, azonnal esedékessé vált az engedményező által közölt szerződés felmondása alapján.
- Engedményezés alapján Társaságunk, annak hatályba lépését követő 15 napon belül értesíti az érintett adósokat, arról hogy az engedményezéssel Ügyfelünké váltak és ennek alapján fennálló tartozását kizárólag Társaságunk részére fizetheti meg az ezzel együtt megküldött felszólító levelünkben foglaltak szerint. Ezzel a mozzanattal megkezdődik a követeléskezelési folyamat és azon belül a kapcsolatfelvétel az előbbieken leírt módon.
- Optimális esetben a sikeres kapcsolatfelvételt – a tartozás rendezésére vonatkozó – Ügyféllel kölcsönösen kialakított együttműködés követi, melynek keretében a tartozás végül megfizetésre kerül az Ügyfél által – a Társaságunk részére elfogadhatóan – vállalt módon.
- A kapcsolatfelvétel,- létesítés akadályoztatására kerülhet sor az Ügyfelek adataiban időközben bekövetkezett és az Ügyfél által jellemzően nem közölt adatváltozás miatt. Ennek során Társaságunk megkeresi a Közigazgatási Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalát az Ügyfél érvényes elérhetőségi (lak) cím adata kiadása iránt a Polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 19. § (1) bek. a) pontja alapján. A telefonos elérhetőség tekintetében pedig a nyilvános telefonkönyvek által tárolt adatok felhasználásával kíséri meg az Ügyféllel a kapcsolatfelvételt,- létesítést.
- Társaságunk minden Ügyfele tekintetében törekszik a kapcsolatfelvételre, illetve kapcsolattartásra, ezért az előbbi, levél és telefonos kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás teljes vagy részleges eredménytelensége esetében a személyes felkereső munkatársai útján is megkísérli az Ügyféllel történő együttműködés kialakítását.
- A tartozás rendezése tárgyában létrejött részletfizetési engedélyben rögzített rendszeres törlesztéseket, illetve azok esetleges elmaradását Társaságunk 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.
- Társaságunk indokolt esetben az Ügyfél részére akár több ízben dolgoz ki áthidaló megoldást az esetlegesen időközben megváltozott körülményekre való tekintettel.

6.8 *Jogi eljárás kezdeményezése*

Jogi eljárás kezdeményezését abban az esetben indítványozza a követeléskezelő, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen. 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 megkísérli. Jogi eljárás kezdeményezését követően – amennyiben az Ügyféllel a kapcsolat létrejön – Társaságunk az adott jogi eljárásra vonatkozó jogszabályi keretek között fizetékönnyítási lehetőségeket ajánl fel az Ügyfél kérelme alapján, illetve esetlegesen a korábbiak során tanúsított fizetőképessége-hajlandósága, valamint a fennálló tartozás mértéke és típusa tényezők figyelembevételével.

6.9 Elhunyt ügyféllel szembeni követelés

A Polgári Törvénykönyv öröklésre vonatkozó rendelkezései értelmében az elhunyt ügyfél tartozásaiért az örökös az öröksége erejéig helytállni tartozik. Társaságunk így a Ptk és egyéb öröklési eljárásra vonatkozó jogszabályi előírások, valamint a jelen Szabályzatban foglaltak szerint érvényesíti követelését az örökössel szemben, aki az öröklés alapján Ügyfélnek minősül a jelen szabályzat alkalmazásában. Az örökös Ügyféllel szembeni követelés érvényesítési eljárás során fokozottan előtérbe helyezzük az áthidaló megoldások minél szélesebb körben történő alkalmazását segítve ezzel a tartozás lehető legkedvezőbb rendezését.

7. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER

A központi hitelinformációs rendszerben (a továbbiakban: KHR) nyilvántartott adatok kezelésének célja a hitelképesség megalapozottabb megítélése, valamint a felelős hitelezés feltételei teljesítésének és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítása az adósok és a referenciaadatszolgáltatók biztonságának érdekében.

A Társaság a központi hitelinformációs rendszerben referenciaadat szolgáltatónak minősül a KHR tv-ben foglaltak alapján. A Társaság által engedélyezés útján megvásárolt KHR-ben szereplő követelések referenciaadatai a KHR-ben engedélyező részéről átadásra, engedélyes, azaz Társaságunk részéről átvételre kerülnek. Az így átvett referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáról a Társaság gondoskodik a KHR. tv-ben előírt módon.

A KHR-re vonatkozó rendelkezés a Társaságunk Általános Üzleti Feltételek 3. számú mellékletében található.

8. A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és az adott év március hónap végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság Ügyvezetése részére.

A Társaság Ügyvezetése 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 hatósági rendelkezéseknek.

9. Záró rendelkezés

Jelen szabályzat a kihirdetése napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Budapest, 2014. március 16.