

d.g. L. S.
2019.05.21.

CESSIO KÖVETELÉSKEZELŐ ZRT.

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Előterjesztő:
Flesch Dávid
Lakossági Workout Üzletág Igazgató

Jóváhagyó:
Boros Viktor
Vezérigazgató

Boros Viktor

Hatálybalépés: 2019.05.01.

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalom

1. BEVEZETÉS	3
2. SZABÁLYZAT CÉLJA	3
3. A SZABÁLYZAT HATÁLYA	4
4. ALAPFOGALMAK	4
5. KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI	5
5.1. Tisztességes és együttműködő magatartás	5
5.2. Szakmai és gondos magatartás	5
5.3. Szükséges információ szolgáltatása	5
5.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembevétele	6
5.5. Fokozatosság	6
5.6. Ügyfél teljesítésének elsődlegessége	6
5.7. Szabályozottság	6
6. KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE	6
6.1. Ügyfél tájékoztatása	6
6.2. Ügyféllel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás, azonosítás szabályai	8
6.3. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások	10
6.4. A követelés nyilvántartása	10
6.5. Ügyfél teljesítésének elszámolása	11
6.6. Követeléskezelési eljárás folyamata	11
6.7. Jogi eljárás kezdeményezése	12
6.8. Elhunyt ügyféllel szembeni követelés	12
6.9. Kamatok, díjak, költségek felszámítása	12
7. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER	12
8. A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE	13
9. KÖVETELÉSKEZELŐKKEL SZEMBENI KÖVETELMÉNY, ÜGYINTÉZŐK KÉPZÉSE	13
10. ZÁRÓ RENDELKEZÉS	13

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 fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló, a Magyar Nemzeti Bank által 2019. május 1 napjával hatályba léptetett, 2/2019. (II.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 (régí Pp.)*
- *A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (új 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.)*
- *GDPR (General Data Protection Regulation - Általános Adatvédelmi Rendelet)*
- *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.

3.3 A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki 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, adósságrendezési eljárás), azokra elsősorban az adott eljárásra vonatkozó jogszabályok irányadóak.

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

4. ALAPFOGALMAK

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 vagy egyéb szolgáltatásból származó, engedményező által felmondott szerződésből vagy késedelmes számlatartozásból 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 helyállni tartoznak a követelést megalapozó 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 fejti 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 és gondos magatartás

A Társaság képviseletében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeiket 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

6.1.1. Tájékoztatás általános tartalmi követelményei

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 észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Társaság az Ügyfél részére nyújtandó szóbeli, vagy írásbeli tájékoztatás nyújtása során az alábbiakra hívja fel az Ügyfél figyelmét:

- a tartozása aktuális teljes összegéről, a teljes összeg tőke, kamat szerinti megoszlásáról;
- részletfizetés és egyéb teljesítést könnyítő kedvezmény igénybevétel lehetőségére, feltételeire vonatkozó figyelemfelhívás;
- nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére;
- a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, költség vonzatára;
- a tartozása megfizetésének lehetséges módjaira;

6.1.2. Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A Társaság a követelés engedményezéséről (átruházásáról) szóló szerződés hatálybalépését követő 30 napon belül írásban értesíti az érintett ügyfelet arról, hogy:

- a) a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
- b) a követelés jogosultjának nevét és címét,
- c) a követeléskezelő elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- d) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- e) az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét, valamint összegét az alábbi bontásban:
 - ea) tőketartozás,
 - eb) kamattartozás,
 - ec) késedelmi kamat,
 - ed) díjak, költségek,
- f) fennálló, jogelődvel megkötött teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészeket összegét *(ha átadásra került az erre vonatkozó információ)*,
- g) általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról *(ha van biztosíték)*,
- h) a késedelmi kamat, valamint a követeléskezelő által felszámítható költségek és díjak mértékét,
- i) a tartozás teljesítésének módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,
- j) részletfizetés és egyéb tartozás rendezést könnyítő kedvezmény lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
- k) tájékoztatást arról, hogy ha az adós a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- l) tájékoztatást arról, hogy az adós kérésére a követeléskezelő 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról,
- m) legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban. *(ha átadásra került az erre vonatkozó információ)*
- n) az Ügyfél számára díjhiteles válaszborték biztosításával ügyfél adatlap nyomtatványt küld, annak érdekében, hogy már az értesítés alapján a tartozás az adóssal együttműködve, igazolt és indokolt lehetőségeihez mérten kerüljön rendezésre

6.1.3. Rendszeres tájékoztatás

A Társaság a késedelmes, mindenkori minimálbér összegét meghaladó összegű követelés fennállása alatt rendszeresen, legalább évente egy alkalommal, írásban tájékoztatja az Ügyfelet. Az írásbeli tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a) a követelés jogosultjának nevét és címét,
- b) a követeléskezelő elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- c) a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és – amennyiben az ismert – megszűnésének időpontját,
- d) legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- e) figyelemfelhívást a következőkre:
 - ea) amennyiben az adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
 - eb) a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
 - ec) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
 - ed) jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn,
 - ee) kezési kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére,

- ef) amennyiben az Ügyfél elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzethez,
- f) követeléstípusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,
- g) az Ügyfél az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a követeléskezelő a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.
- h) a további költségterítésre vonatkozó hirdetményt és kondíciós listát vagy annak elérhetőségét,
- i) fennálló, jogelőddelel megkötött teljesítési megállapodás esetén annak tényét, futamidejét, a havonta fizetendő törlesztőrészek összegét *(ha átadásra került az erre vonatkozó információ)*,
- j) tájékoztatást arról, hogy ha az adós a követeléskezelőnél eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

6.1.4 Az Ügyfél kérésére történő tájékoztatás

Tájékoztatás iránti kérelem átvételétől vagy a kérés jelzésétől számított 30 napon belül Társaságunk legalább egy alkalommal, díj- és költségmentesen tájékoztatás nyújt az Ügyfél részére, így különösen:

- a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről,
- a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról,
- az Ügyfél kifejezett kérése alapján bocsátja rendelkezésre a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát),
- az Ügyfél kifejezett kérése alapján bocsátja rendelkezésre az engedményezésről szóló értesítést, valamint a korábban a 2.2. pont szerint megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát;
- az Ügyfél kérésére rendelkezésre bocsátja mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés el nem évülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

6.1.5 Zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

Amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az adós kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az Ügyfelet a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesülhetett.

6.2 Ügyféllel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás, azonosítás szabályai

6.2.1. Azonosítás

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

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-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.

A Társaság megbízásos jogviszonyban szükség esetén harmadik féllel személyes felkeresést végeztet. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság megbízottjának eljáró ügyintézője átadja az Ügyfél részére az írásos meghatalmazását, amely tartalmazza az engedményező nevét és a megbízott, valamint a Társaság, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselési jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

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

6.2.2. Kapcsolat felvétel

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 előbbiektől függően, indokolt esetekben – megbízott harmadik fél személyes felkereső munkavállalói útján is kapcsolatot létesít, illetve személyes egyeztetést kezdeményez az Ügyféllel az előbbiektől rögzített célok elérése céljából.

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

6.2.3. Kapcsolattartás

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

A Társaság munkavállalói hétköznapiokon reggel 8 és este 20 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 8:30 és 16:00 óra között ügyfélszolgálatot tart fenn. A Társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az Ügyfelekkel való kapcsolattartás céljából.

A Társaság heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az Ügyféllel. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni a 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 válaszböríték 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 21 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, futam idejének 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.

A kérelem elutasítása esetén az Ügyfelet tájékoztatjuk az elutasítás okáról és egyben (amennyiben lehetséges) az Ügyfél kérelme alapján olyan tartozás rendezési lehetőségről tájékoztatjuk az Ügyfelet, amely az Ügyfél által igazoltan előadott körülmények mellett teljesíthető kötelezettség vállalást jelent.

Az Ügyfél részére a tartozás rendezésére vonatkozó engedély legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) a tartozás engedély szerinti összegéről,
- b) az engedélyben szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, az egyes törlesztőrészek fizetési gyakoriságát,
- c) az engedély életbe lépésének feltételeiről
- c) az engedély életbe lépése esetén a fizetendő kamatmértékről, az esetlegesen Ügyfélre hárított díjakról és költségekről,
- d) az engedély nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint
- e) amennyiben az Ügyfél által vállalható részletfizetés a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

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 dokumentálja, az ügyfelekkel szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát visszakereshető módon dokumentálja és a törvényi előírások szerint őrizze meg. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, a rögzített telefonbeszélgetések, valamint az adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetők legyenek.

6.6 Ügyfél adatainak nyilvántartása, adatvédelem

Az Ügyféllel szembeni követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a Társaság egyrészt a díjhiteles válaszböríték 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.

6.5 Ügyfél teljesítésének elszámolása

A Társaság a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az Ügyfél részére. Az igazolás tartalmazza a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenleget, az ezt követően teljesített befizetések összegeit és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban., valamint az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a követeléskezelő részéről az Ügyféllel szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

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 – amennyiben az Ügyfél egyéb tartozását nem kezeli - az Ügyfél részére 5 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást küld, hogy a túlfizetés összegét az erre vonatkozóan írásban tett nyilatkozata alapján, annak beérkezését követő 15 napon belül, a nyilatkozatban megjelölt módon visszafizeti az Ügyfél részére. Amennyiben az Ügyfelet a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a követeléskezelő az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a követeléskezelő tájékoztatja az adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról.

6.6 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 30 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 (6.1.2. pont szerinti) 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 Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárságát 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 kísérli 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 megbízott harmadik fél által

személyes felkeresők 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.

6.7 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 fizetéskönnyítési lehetőségeket ajánl fel az Ügyfél kérelme alapján, illetve esetlegesen a korábbiak során tanúsított fizetőképessége-hajlandósága, valamint a fennálló tartozás mértéke és típusa tényezők figyelembevételével.

6.8 Elhunyt ügyféllel szembeni követelés

A Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk) 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 helyezük az áthidaló megoldások minél szélesebb körben történő alkalmazását segítve ezzel a tartozás lehető legkedvezőbb rendezését.

6.9 Kamatok, díjak, költségek felszámítása

A Társaság a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt, bizonyítható költségeit terheli az ügyfélre, amelyet honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé tesz, ezáltal az alkalmazott **díj-, illetve költségstruktúra** az ügyfél számára is **nyomon követhető, átlátható**.

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 referenciaadat-szolgáltatók biztonságának érdekében.

A Társaság a központi hitelinformációs rendszerben referenciaadat szolgáltatónak minősül a KHR tv-ben foglaltak alapján. A Társaság által engedélyezett útján megvásárolt KHR-ben

szereplő követelések referenciaadatai a KHR-ben engedményező részéről átadásra, engedményes, 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. KÖVETELÉSKEZELŐKKEL SZEMBENI KÖVETELMÉNY, ÜGYINTÉZŐK KÉPZÉSE

A követeléskezelő ügyintézői munkakört büntetlen előéletű és szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel, vagy középiskolai végzettséggel és számviteli, pénzügyi vagy azokkal egyenértékű szakképesítéssel és az MNB által kiadott, közvetítői hatósági vizsga letételét igazoló tanúsítvánnyal rendelkező személy töltheti be.

A Társaság Ügyvezetése gondoskodik arról, hogy képzési napló vezetése mellett a követeléskezelő ügyintézők részére szükség szerint, de legalább évente egy alkalommal képzésben részesüljön, amely képzés során a követeléskezelő frissítheti ismereteit a:

- minimális hatályos jogszabályi környezet,
- alkalmazható jogi eszközök, alkalmazásuk feltételei,
- követeléskezelési alapelvek,
- követeléskezelési folyamatok,
- döntési kompetenciák,
- kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, adóssal való kommunikáció,
- adós tájékoztatására vonatkozó szabályok,
- kedvezmény gyakorlással kapcsolatos szabályok tekintetében.

Továbbá a Társaság ügyvezetése gondoskodik, hogy a képzések közötti időben a követeléskezelési tevékenységet érintően bekövetkezett változásokról írásbeli tájékoztatást, iránymutatást nyújtson.

10. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Jelen szabályzat a kihirdetése napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Budapest, 2019. május 1.


CESSIO Követeléskezelő Zrt.