

ERINUM CAPITAL
Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő
Részvénytársaság

KÖVETELÉSKEZELÉS RENDJE

Hatályos: 2025. szeptember 16.

TARTALOMJEGYZÉK

I.ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	2
I. 1. A szabályozás célja	2
I. 2. A szabályozás hatálya	2
I. 3. Alkalmazandó jogorrások, felügyeleti elvárások	2
I.3. A Szabályzat törvényi háttere	3
I. 5. Fogalmak	4
II. A KÖVETÉLÉSKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI	4
II. 1. Tisztességes és együttműködő magatartás	5
II. 2. Szakmai gondosság	5
II. 3. Szükséges információ szolgáltatása	5
II. 4. Fokozatosság	6
II. 5. Az ügyfél teljesítésének elsődlegessége	6
II.6. Magánélethez való jog tiszteletben tartása	6
II.7. Adat- és titokvédelmi előírások betartásának elsődlegessége	7
II. 8. Az adós teherviselő képessége figyelembevételének elve	7
II. 9. Szabályozottság	7
III. A KÖVETÉLÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE	7
III. 1. Az ügyfél tájékoztatása	7
III. 2. Szabályozottság elve	7
III. 3. Kapcsolat az ügyfelekkel	8
III. 3.1. Azonosítás	8
III. 3.2. Kapcsolatfelvétel	8
III. 3.3. Kapcsolattartás	9
III.3. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások	10
III.4. Nyilvántartás	10
III.5. A teljesítés elszámolása	10
III.6. Az érvényesítés folyamata	10
III.7. Jogi eljárás kezdeményezése	10
IV. MEGBÍZOTT KÖVETÉLÉSKEZELŐK MEGBÍZÁSÁNAK ÉS ELLENŐRZÉSÉNEK SZABÁLYAI	12
V. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER	12
VI. A KÖVETÉLÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE	13
Záradék	14

Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

KÖVETELÉSKEZELÉS RENDJE

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I. 1. A szabályzat célja

Jelen Követeléskezelés Rendje (a továbbiakban: szabályzat) célja, hogy meghatározza az **Erinum Capital Pénzügyi Zrt.** (a továbbiakban: Társaság) követeléskezelési tevékenysége folytatásának alapvető követelményeit, a vonatkozó jogszabályoknak és egyéb szabályozóknak megfelelően. Jelen szabályzatot a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel, valamint a Társaság Üzletszabályzatával összhangban kell értelmezni és alkalmazni.

A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló ajánlásának megfelelően a társaság az alábbiak szerint határozza meg a pénzügyi szervezettel (pénzügyi vállalkozás) és a megbízása alapján eljáró személyekkel szemben a követeléskezeléssel kapcsolatos feladatok ellátása során érvényesülő előírásokat, adósok és a követeléskezelők együttműködő és tisztességes magatartási formákat erősítse, annak tartalmát rögzítse.

I. 2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság követelések kezelése során közreműködő minden munkavállalójára, továbbá megbízások vagy bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy egyéb vállalkozásra.

Jelen szabályzatot kell alkalmazni a Társaság által nyilvántartott, illetve megbízás alapján kezelt követelések érvényesítésére irányuló ügykezelés során. Jelen Szabályzat hatálya a fogyasztónak minősülő adósokkal szemben fennálló követelések tekintetében végzett követeléskezelési tevékenységre terjed ki.

Jelen Szabályzatban foglaltak teljesítése nem terjed ki azon követelésekre, amelyek kapcsán végrehajtási eljárás indult az adott követelés érvényesítése érdekében, valamint abban az esetben, ha az adós valamely állami programban vesz részt.

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. Nem terjed ki jelen szabályzat hatálya a nem ügyfelekkel szemben fennálló követelésekre sem.

I. 3. Alkalmazandó jogorrások, felügyeleti elvárások

Az Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Erinum Capital Zrt. vagy Társaság) a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán a 01-10-045117 számon bejegyzett, zártkörű részvénytársasági formában működő pénzügyi vállalkozás.

A Társaság a tevékenységeit a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásról szóló 2013. évi CCXXXVII. Törvény és az irányadó egyéb jogszabályok alapján a Magyar Nemzeti Bank (jogelőd: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) az **E-I/82/2005. számon kiadott hatósági engedélye (határozata)** alapján végzi.

A Társaság hatályos Alapszabályában rögzített főtevékenysége: 6492' 25 egyéb hitelnyújtás. A Társaság a főtevékenység végzése mellett egyéb tevékenységek végzésére is jogosult.

A Társaság székhelye: **1134 Budapest, Róbert Károly körút 59. 7. em.**

A Társaság adószáma: **13319865-2-41**

A jelen tájékoztató (a továbbiakban: Tájékoztató/Szabályzat) tárgyát képező ügyletek részben a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlásnak (a továbbiakban: MNB Ajánlás) hatálya alá esnek, amennyiben a követeléskezelés tárgyát képező követelés fogyasztóval kötött szerződésből ered.

A Társaság célul tűzi ki továbbá, hogy az MNB Ajánlásnak a jelen Szabályzat tárgyát képező ügyletekkel kapcsolatos követeléskezelés során is a lehetséges mértékben eleget tegyen, ezért a jelen Tájékoztató/Szabályzat rendelkezéseit a lehetséges mértékben az MNB Ajánlás vonatkozó rendelkezéseivel összhangban fogalmazta meg.

A Szabályzat törvényi háttere:

A Társaság követeléskezelési tevékenysége során az alábbi törvényi rendelkezések, szabályzatok az irányadók:

- *A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),*
- *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.),*
- *A polgári perrendtartásról 2016. évi CXXX. törvény (Pp.),*
- *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.),*
- *A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.),*
- *A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (Fmhtv.),*
- *A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013.évi CXXXIX. törvény (MNBtv.),*
- *A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008.évi XLVII. törvény (Fttv.),*
- *A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.),*
- *A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (a továbbiakban: Ajánlás),*
- *Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet,*
- *A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.),*
- *Az Erinum Capital Zrt. Adatkezelési és adatvédelmi szabályzata,*

- Az Erinum Capital Zrt. Panaszkezelési szabályzata,
- 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 (általános adatvédelmi rendelet) szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR).

I. 4. Fogalmak

- **Adós:** a követeléskezelő által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Kezes:** az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy ha az adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni.
- **Követelés:** minden pénzügyi és egyéb szolgáltatásból származó, a Társaságot illető, vagy a Társaság által foganatosításra megbízás alapján átvett, pénzben kifejezett követelés.
- **Követeléskezelés:** a lejárt követelés érvényesítésére irányuló tevékenység, nem értve ide a jogi eljárásokat (fizetési meghagyás, per stb.).
- **Ügyfél:** a lejárt követelés természetes személy kötelezettje, így különösen az adós, az adóstárs, illetve mindazon személy, aki szerződés vagy jogszabály alapján helytállni tartozik, ideértve a dologi kötelezetteket is.
- **Követeléskezelő:** a Hpt. szerinti a) pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad; b) követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedményezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad.
- **Követelésvásárlás:** követelések üzletszerű - azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés megvásárlása, egyetlen követeléscsomag megvásárlása, és több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követeléscsomag megvásárlása útján történő - megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultjának helyébe lép.
- **Teljesítési megállapodás:** minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése.
- **Ügyintéző:** a Társaság alkalmazásában álló munkavállalók, a Társaság nevében megbízás vagy más jogviszony alapján az adósokkal szemben fennálló követeléseket kezelő természetes személyek.

II. A KÖVETÉLÉSKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI

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

II.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. Együttműködő ügyfélnek minősül azon ügyfél, aki az áthidaló megoldáshoz, részletfizetéshez szükséges és kért adatokat, nyilatkozatokat és egyéb iratokat kellő terjedelemben és határidőben megadja. A Társaság az együttműködő ügyfél részére áthidaló megoldásokat dolgoz ki az önkéntes tartozásrendezés céljából.

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

II.2. Szakmai gondosság

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, illetve 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.

II.3. Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az ügyfél számára, amely a tartozás önkéntes, szerződészerű rendezéséhez szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

II.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembe vétele

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor (az Adós kifejezett hozzájárulása mellett) 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.

A Társaság felhívja az Adós figyelmét arra, hogy milyen következményekkel jár, ha a teherviselő képességére vonatkozó információk megadása során nem működik együtt a Társasággal és például hiányosan, pontatlanul adja meg a kért információkat.

Ennek során a Társaság lehetőség szerint - mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana - az Adós együttműködésével és hozzájárulásával (amennyiben van rá lehetőség) felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

Ez esetben a Társaság - a már rendelkezésére álló jogszerűen kezelt adatokon kívül - kizárólag az Adós által önkéntesen szolgáltatott adatokat elemzi. Az adatszolgáltatás önkéntességéről a Társaság előzetesen tájékoztatja az Adóst. A Társaság a rendelkezésre álló, valamint az Adós által önkéntesen megadott adatok elemzését követően tájékoztatja az Adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, teljesítési megállapodásokról az Ajánlásban meghatározott módon.

Jövedelemvizsgálat: során a Társaság felméri az adós összes bevételét, beleértve a munkabért, a nyugdíjat, a járadékokat és egyéb jövedelemforrásokat,

Vagyoni helyzet felmérése: a Társaság megvizsgálja az adós tulajdonában lévő értékeket, például ingatlanokat, járműveket és egyéb ingóságokat,

Költségek felmérése: a Társaság rögzíti az adós rendszeres kiadásait, mint például a lakbér vagy a rezsiköltségek,

Együttműködés az adóssal: adós a folyamat során aktívan részt vesz, megosztva a szükséges információkat a szervezetnek.

A teherviselő képesség felmérésének fontossága és szükségessége:

Megfelelő döntések meghozatala: hozzájárulhat a felek számára a legjobb megoldás megtalálásához,

Kockázatsökkentés: segíthet a hitelezőknek csökkenteni a fizetéseképtelenség kockázatát,

Társadalmi szempont: a felmérés rávilágít arra, hogy az adósok milyen pénzügyi terhet tudnak viselni, így segítve a Társaságot és az adóst is a felelős pénzügyi döntéseket.

A Társaság az Adós jövedelmi és vagyoni helyzetének, illetve a nem teljesítés okának felméréséhez, valamint a Kedvezmény formája, mértéke megállapításához szükséges releváns információkat és dokumentumokat kér, illetve szerez be, majd azokat megvizsgálja. A Társaság Kedvezményt az Adós összes körülményeit vizsgálva – a saját belső szabályzatában rögzített döntéshozatali rend alapján – biztosíthat.

II.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.

II.6. Az ügyfél teljesítésének elsődlegessége

A Társaság - figyelembe véve az Adós együttműködésének mértékét is - részletes tájékoztatás, információszolgáltatás révén elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást kezdeményez.

II.7. Magánélethez való jog tiszteletben tartása

A Társaság a követeléskezelés során figyelembe veszi az Adós - 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 Adós magánéletébe.

II.8. Adat- és titokvédelmi előírások betartásának elsődlegessége

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során az Adatkezelési és adatvédelmi szabályzatban foglaltak alapján különös gondossággal betartja az adat- és titokvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen a Hpt. 159-166/B.§-ban szabályozott üzleti- és banktitok megőrzésére vonatkozó előírásokat. A Társaság alkalmazottai és a képviselőiben eljáró megbízottak az Adóssal való személyes egyeztetés során igazolják magukat és az Adóst is felhívják arra, hogy igazolja magát. A Társaság, az Adós által harmadik személynek adott meghatalmazása alapján átadhat üzleti banktitoknak minősülő adatokat és a követeléssel kapcsolatos egyeztetést folytathat, amennyiben az a banktitok kiadására vonatkozó Hpt.-beli rendelkezéseknek megfelel. A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés során eljáró munkavállalói és megbízottjai, a munkaszerződésben és a megbízási szerződésben foglaltak szerint, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkokat időbeli korlátozás nélkül megőrizték.

II.9. 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.

III.A KÖVETÉLÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

III.1. AZ 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 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.

III.2. Szabályozottság elve

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.

A Társaság a **belső eljárásrend kialakítása** során figyelemmel van a 2.1-2.4. alponthan rögzített elvekre, ezáltal is biztosítva azok gyakorlatban való érvényesülését.

A Társaság a tartozás behajtására és az Adóssal történő kapcsolattartásra, az Adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárásra, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, a panaszkezelési tevékenységére, valamint a belső ellenőrzésre vonatkozó belső eljárásrendet alakított ki.

A követelésbehajtási tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen tájékoztató tartalmazza.

III.2. Kapcsolat az ügyfelekkel

III.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 létesítésekor azonosítják magukat, a Társaságot, illetve megbízás esetén azt a vállalkozást, 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, illetve megbízó nevét, a Társaság címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk, illetve képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

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

III.2.2. Kapcsolatfelvétel

A Társaság az érvényesítésre való jogcím (vásárolt követeléseknél az engedményezést, megbízás alapján történő behajtásánál az adatátadást stb.) megszerzését követő 15 napon belül írásban értesíti az érintett ügyfelet arról, hogy a követelés érvényesítésére 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 Társaság egyúttal felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolni 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 a kötelezettel együttműködve, lehetőségeihez mérten kerüljön rendezésre.

A Társaság az ügyfél vagy az eredeti jogosult 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 megküldését és a telefonos egyeztetés kezdeményezését követően – az előbbiek eredményétől függően, indokolt esetekben – személyes kapcsolatot létesít, illetve személyes egyeztetést kezdeményez az ügyféllel az előbbiekben rögzített célok elérése érdekében.

III.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 hétköznapi napokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezhet 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 Társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Társaság székhelyén, munkanapokon 9 és 15 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 Társaság által kezdeményezett olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a Társaság azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az ügyfél kifejezett hozzájárulását adja (pl. az együttműködő ügyféllel történő fizetési megállapodás érdekében).

III.3. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások

A Társaság a kapcsolatfelvétel során az ügyfél adatlap és részletfizetési kérelem nyomtatvány (díjhiteles, könyvelt küldeményű 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 ügyfél hozzájárulásával történik. A döntés eredményéről, illetőleg az alkalmazható áthidaló megoldásokról az ügyfelet a fenti határidőn belül mind telefonon, mind írásban tájékoztatni kell.

III.4. Nyilvántartás

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.

Az ügyféllel szembeni követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a Társaság egyrészt a díjhiteles válaszböríték biztosításával megküldött nyomtatványok útján, másrészt telefonos ügyfélszolgálat és személyes kapcsolat útján szerzi be. Az így tudomására jutott adatokat a Társaság az adatvédelmi szabályok szerint tartja nyilván és őrzi meg.

III.5. A teljesítés elszámolása

A Társaság a tartozás rendezéséről 30 napon belül igazolást ad ki az ügyfél részére.

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

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

III.6. Az érvényesítés folyamata

A követelés érvényesítésének folyamata az alábbi:

- A Társaság 15 napon belül - a jogelőddel közösen hitelesített – dokumentummal értesíti az érintett adósokat, arról hogy ügyfelünké váltak, illetve hogy tartozásuk lejárt, és ennek alapján a fennálló tartozását kizárólag a Társaság (megbízás alapján kezelt követelések esetében a megbízó) részére fizethetik meg az ezzel együtt megküldött felszólító levelünkben foglaltak szerint. Ezzel a mozzanattal megkezdődik a követeléskezelési folyamat és azon belül a kapcsolatfelvétel a fentiekben leírt módon.
- Optimális esetben a sikeres kapcsolatfelvételt – a tartozás rendezésére vonatkozó – kölcsönösen kialakított együttműködés követi, melynek keretében a tartozás végül megfizetésre kerül az ügyfél által (a Társaság részére elfogadhatóan) vállalt módon.
- A kapcsolatfelvétel akadályai (pl. az ügyfél adataiban időközben bekövetkezett és nem közölt adatváltozás) esetén a Társaság megkeresi a Közigazgatási Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalát az ügyfél érvényes elérhetőségi címadatának kiadása érdekében, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 19. § (1) bekezdésének a) pontja alapján. A telefonos elérhetőség tekintetében a nyilvános telefonkönyvek által tárolt adatok felhasználásával kísérelhető meg az ügyféllel a kapcsolatfelvétel.
- A Társaság minden ügyfél tekintetében törekszik a kapcsolatfelvételre, illetve kapcsolattartásra, ezért az írásbeli vagy telefonos kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás teljes vagy részleges eredménytelensége esetében munkatársai útján személyesen is megkísérelheti az ügyféllel történő együttműködés kialakítását.
- A tartozás rendezése tárgyában létrejött részletfizetési engedélyben rögzített rendszeres törlesztéseket, illetve azok esetleges elmaradását a Társaság 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.
- A társaság indokolt esetben az ügyfél részére akár több ízben dolgoz ki áthidaló megoldást az esetlegesen időközben megváltozott körülményekre való tekintettel.
- Jogi eljárás kezdeményezésére csak az együtt nem működő ügyfelek esetében, illetve akkor kerülhet sor, ha annak elmaradása a tartozás megfizetését jelentős mértékben veszélyeztetné (pl. más tartozás miatt végrehajtás lehetősége áll fenn).

III.7. Jogi eljárás kezdeményezése

Jogi eljárás kezdeményezését abban az esetben indítványozza a követeléskezelő, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen, vagy a rendelkezésre álló információk alapján valószínűsíthető, hogy jogi eljárás nélkül a tartozás nem, vagy csak aránytalanul hosszú idő, illetve költség árán kerül megfizetésre. 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 meg kell kísérelni. Jogi eljárás kezdeményezését követően – amennyiben az ügyféllel a kapcsolat létrejön – a Társaság az adott eljárásra vonatkozó jogszabályi keretek között fizetéskönnyítési lehetőségeket ajánl fel az ügyfél kérelme alapján, illetve esetlegesen a korábbiak során tanúsított fizetőképessége, készsége, valamint a fennálló tartozás mértéke és típusa figyelembevételével.

Megbízás alapján kezelt követelések esetében jogi eljárás nem kezdeményezhető, de erre a Társaság a megbízónak javaslatot tehet. rendezését.

III.8. Kamatok, díjak, költségek felszámítása

A Társaság működése során kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az adósra, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összegszerűségének a bizonyíthatóságát.

A Társaság kizárólag olyan költségeket terhel az adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez. Az adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ideértve például a postaköltséget, a jogi eljárások költségét, a fedezet értékelésének költségeit.

A Társaság nem terheli az adósra a követeléskezelési tevékenység folytatásához kapcsolódó adminisztratív költségeit (pl. ügyfeldolgozás, nyilvántartásba vétel, nyomtatás, irattározás). Ezen költségek a Társaság olyan működési költségei, melyekre a Társaság működéséből származó bevétel, illetve nyereség nyújt fedezetet. Mindezek a költségek üzletszabályzatban történő rögzítés útján sem válhatnak az adós és a Társaság közötti jogviszony részévé. A Társaság – összhangban a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel – nem háríthatja az adósra az engedményezés tényéből eredő költségeket.

Az értesítő levelekkel összefüggésben a Társaság költséget, díjat nem terhel az adósra, továbbá az adott időszakban teljesített befizetésekről megküldött valamennyi tájékoztatás esetében az annak alapjául szolgáló analitikus kimutatásról kért tájékoztatást egy alkalommal díj- és költségmentesen biztosítja az adós számára.

Az engedményes Társaság által alkalmazott általános szerződési feltételek az engedményezéssel nem válnak az adós és a Társaság között fennálló jogviszony részévé.

Az általános szerződési feltételek alkalmazására adott adós vonatkozásában kizárólag akkor kerülhet sor, ha az adós ezeket a szerződési feltételeket megismerte és kifejezett nyilatkozatával elfogadta.

A Társaság biztosítja, hogy az általa alkalmazott díj-, illetve költségstruktúra az adós számára is nyomon követhető, átlátható legyen. A díjak és költségek meghatározására oly módon kerül sor, hogy ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra több jogcímen ne legyen díj vagy költség felszámítható.

A Társaság, az adóssal szemben késedelmi kamatot a követelések után legfeljebb a követelés alapjául szolgáló szerződésben foglaltakkal összhangban, az ott rögzített mérték szerint számít fel. Vonatkozó szerződéses rendelkezés hiányában a késedelmi kamat mértékének meghatározása a Ptk. irányadó rendelkezései alapján történhet.

IV. MEGBÍZOTT KÖVETÉLSKEZELŐK MEGBÍZÁSÁNAK ÉS ELLENŐRZÉSÉNEK SZABÁLYAI

A Társaság megbízottja a megbízás alapján történő követeléskezelés esetén az Adósnak erről – a megbízó, a megbízott és a követelés megjelölésével – tájékoztatást nyújt levélben, személyesen a meghatalmazás bemutatásával vagy egyéb igazolható módon.

A megbízások teljesítéséhez jogosult harmadik személy tevékenységéért Megbízó úgy felel, mintha maga járt volna el. Megbízás útján ellátott követeléskezelési tevékenysége során Követeléskezelő a Megbízó üzleti érdekeinek, jó hírnevének szem előtt tartásával jár el. A Követeléskezelő fentiekén túl a Megbízás teljesítése során köteles betartani a tisztesség és jóhiszeműség elvét, valamint tevékenységére mindenkor irányadó jogszabályokat. Megbízó a megbízás teljesítéséhez köteles a Követeléskezelő rendelkezésére bocsátani, közölni minden olyan adatot, tényt, információt mely a teljesítés eredményességéhez hozzájárul. Követeléskezelő nem tartozik felelősséggel, azon adatok közléséért, mely adatokat az adós nyilatkozata alapján - a Megbízó - tudta és hozzájárulása mellett kerültek felé továbbításra, ennek megfelelően Követeléskezelő nem köteles ellenőrizni az adós vonatkozásában annak hozzájárulását amennyiben az adatok közlése, tevékenysége folytatásához szükséges.

A megbízási jogviszony megszűnése esetén a megbízott haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül igazolható módon, írásban értesíti az Adóst arról, hogy a korábban megbízott követeléskezelő mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán. A megbízás megszűnésének időpontjáról új követeléskezelő megbízása esetén az új megbízás megkezdésére vonatkozó tájékoztató levélben is értesíthető az Adós. A megbízott követeléskezelő köteles mindenben a jelen szabályzatban foglaltak betartásával eljárni.

A társaság úgy felel a megbízott követeléskezelők munkájáért mint saját alkalmazottaiért. A megbízott követeléskezelő csak írásos meghatalmazás alapján, a meghatalmazásban leírt jogkörére kiterjedően jár el. A megbízott követeléskezelőt a megbízó rendszeresen köteles ellenőrizni, oly módon, hogy a Megbízott követeléskezelő havonta, havi rendszerességgel jelentést készít az általa kezelt követelésállományról. Az ellenőrzés során ki kell térni arra, hogy kivel, milyen formában vette fel a kapcsolatot, szabályos volt-e eljárása.

V. A KÖZPONTI HITELINFOMÁCIÓS RENDSZER

A Központi Hitelinformációs Rendszerben 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 Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos szabályokat a Társaság Üzletszabályzata tartalmazza.

VI. A KÖVETÉLSKEZELÉS ELLENŐRZÉSE, KÖVETÉLSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a jelen szabályzatban foglaltak betartását és a tárgyévet követő év március hónap végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság felügyelő bizottsága elnöke és az ügyvezetése részére.

A Társaság ügyvezetése – a felügyelő bizottsági elnök véleményének figyelembe vételével – 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 (pl. hatósági) rendelkezéseknek.

A belső ellenőrzési céljai, és feladatai:

A belső ellenőrzés független, tárgyilagos bizonyosságot adó és tanácsadó tevékenység, melynek célja, hogy az ellenőrzött szervezet működését fejlessze, és eredményességét növelje. A belső ellenőrzés az ellenőrzött szerv céljai elérése érdekében rendszerszemléletű megközelítéssel és módszeresen értékeli, illetve fejleszti az ellenőrzött szerv kockázatkezelési, ellenőrzési és irányítási eljárásainak hatékonyságát. A belső ellenőrzés feladatainak ellátása érdekében elemzéseket készít, információkat gyűjt és értékel, ajánlásokat tesz és tanácsokat ad a rektor számára a vizsgált folyamatokra vonatkozóan.

A belső ellenőrzés feladata annak vizsgálata - és ennek során elegendő bizonyítékkal alátámasztva, megfelelő bizonyosságot adni arra vonatkozóan –, hogy a vezetés által kialakított és működtetett kockázatkezelési, ellenőrzési és irányítási rendszerek és eljárások megfelelnek az alábbi követelményeknek:

- az társaság célkitűzéseinek elérését veszélyeztető kockázatokat, a szervezet kockázatkezelési rendszere képes felismerni, és azokat megfelelően kezelni az egyes vezetők és vezetői csoportok közötti együttműködés megfelelő;
- a pénzügyi-, irányítási- és operatív működésre vonatkozó adatok, információk és beszámolók pontosak, megbízhatóak és a megfelelő időben rendelkezésre állnak,
- az alkalmazottak tevékenysége megfelel a jogszabályokban és szabályzatokban foglalt rendelkezéseknek, valamint összhangban van a hatályos jogszabályokkal;
- az eszközökkel és forrásokkal takarékosan és hatékonyan gazdálkodnak, valamint a vagyon megővéséről megfelelően gondoskodnak;
- a kidolgozott programok, tervek és célkitűzések megvalósulnak a pénzügyi irányítási és ellenőrzési rendszer minősége megfelelő és folyamatos korszerűsítése biztosított az alkalmazott rendszerek és eljárások - beleértve a fejlesztés alatt állókat is - teljesek és biztosítják, hogy az ellenőrzések megfelelő védelmet nyújtanak a hibák, szabálytalanságok és egyéb veszteségek elkerülésére, valamint, az eljárások összhangban vannak a szervezet átfogó céljaival és célkitűzéseivel a szervezetet érintő jogszabályok, illetve egyéb kötelező érvényű szabályok változásaira a Kft. időben és megfelelően reagál.

A belső ellenőrzés végrehajtása során feltárt, a pénzügyi irányítási és ellenőrzési rendszer hatékonyságának, minőségének javítására vonatkozó lehetőségekről a szervezeti egységek vezetőit tájékoztatni kell. A belső ellenőrzés - mint vezetői támogató tevékenység - nem mentesíti ugyanakkor a vezetőket azon felelősségük alól, hogy a kockázatokat kezeljék,

illetve a pénzügyi irányítási és ellenőrzési rendszert működtessék. A belső ellenőrzés a szervezet pénzügyi irányítási és ellenőrzési rendszerének javítása érdekében javaslatokat tesz, de e javaslatok végrehajtása, vagy más intézkedések kezdeményezése kizárólag a vezetők felelősségi körébe tartozik.

A belső ellenőrzés ellenőrzési hatóköre kiterjed a jogszabályok, a helyileg kiadott szabályzatok, irányelvek, és eljárások pontos betartásának ellenőrzésére, a bevételek és kiadások, valamint a társaság által folytatott tevékenységek gazdaságosságának, hatékonyságának és eredményességének vizsgálatára gazdálkodás átláthatósága érdekében

A Társaság belső ellenőrzésének feladata, hogy szűrőpróbaszerű ellenőrzésekkel ellenőrizze, hogy a Társaság és a követeléskezelésben részt vevő munkavállalói betartják a jelen szabályzatban foglaltakat.

Az ellenőrzési folyamat során ellenőrzésre kerül a panaszok száma, jellege, a panaszok kezelése/megoldása, az eljárási idők, a kommunikációval kapcsolatos elvárások betartása (pl. értesítések rendszeressége, tartalma, stílusa), adatkezelés.

Amennyiben a Társaság külső Társaságot is alkalmaz, a belső ellenőrzés fent leírt ellenőrzései a külső Társaságra is kiterjednek az alábbiak szerint azzal, hogy évente legalább egy ellenőrzést szükséges tartani kitérve az alábbi tételekre:

- a Társaság engedményezési megállapodás/megbízási szerződése megfeleltetése,
- a Társaság számára előírt személyi és tárgyi feltételek,
- a Társaság tevékenységnek sikeressége (pl. megoldott ügyek száma),
- a panaszok száma, jellege,
- együttműködés a panaszok kezelése/megoldása,
- az eljárási idők,
- a kommunikációval kapcsolatos elvárások betartása (pl. értesítések rendszeressége, tartalma, stílusa).

Az MNB 2/2019-es ajánlása alapján a Társaság ügyvezetése legalább évente egyszer tárgyalja a követeléskezelési terület jogszabályi megfelelésről, belső szabályozás szerinti működésről és az ajánlások megvalósulására irányuló ellenőrzésről szóló jelentést.

ZÁRADÉK

Jelen Szabályzat a Társaság ügyvezető testületének (igazgatóságának) az Ig.-1/2025 (09.16.) számú határozatával lép hatályba, rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Budapest, 2025. szeptember 16.

Erdődi András
az igazgatóság elnöke