

F and G Consulting Kft.

Követeléskezelési szabályzat

# Tartalom

A.	A szabályzat célja és hatálya.....	3
1.	A szabályzat célja.....	3
2.	A Szabályzat alanyi hatály .....	3
3.	A Szabályzat tárgyi hatálya.....	3
4.	Kapcsolódó jogszabályok, ajánlások és szabályzatok.....	3
B.	A Társaság tevékenysége .....	4
1.	Követeléskezelési alapelvek:.....	4
C.	A követeléskezelés folyamata.....	5
1.	A követeléskezelés belső eljárásrendje .....	5
2.	Az Adóssal történő kapcsolatfelvétel és egyeztetés fontos szabályai .....	6
3.	Adósok azonosítása.....	7
D.	Titoktartási szabályok .....	7
E.	Adatvédelmi szabályok .....	8
F.	Panaszkezelés.....	8
G.	Belső ellenőrzési rend .....	8

# **A. A szabályzat célja és hatálya**

## **1. A szabályzat célja**

Jelen Követeléskezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) az F and G Consulting Kft (székhelye: 6758 Rösztke, II. körzet 119., cégjegyzékszám: 06-09-025359, adószám: 26774422-2-06, továbbiakban: Társaság) által a követeléskezelés során alkalmazott kintlévőségkezelési irányelveket, intézkedéseket illetve lépéseket tartalmazza.

A Szabályzat célja, hogy átfogóan szabályozza a Társaság által kezelt követelésekkel, ügyfelekkel szembeni eljárásrendet a tevékenysége során. A Társaság a kintlévőségkezelési tevékenység alatt a törvényben előírt fogyasztóvédelmi elveket betartva, a követelés Kötelezettjeit (továbbiakban: Adós) megfelelő módon tájékoztatva, biztosítja az Adós számára a korrekt, élethelyzetüknek, és pénzügyi teljesítőképességüknek megfelelő eljárás lefolytatását.

## **2. A Szabályzat alanyi hatálya**

A Szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló valamennyi munkavállalóra és a megbízásos szerződéssel létrejött követeléskezelésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra (továbbiakban: Alvállalkozó).

Továbbá a Szabályzat vonatkozik minden olyan kérdésre, eljárásra, amelyekről külön jogszabály nem rendelkezik, továbbá meghatározza a követeléskezelés során alkalmazható, és megengedett lépések körét, és a lépések értelmezését.

## **3. A Szabályzat tárgyi hatálya**

A Szabályzat hatálya a követeléskezelési tevékenységre terjed ki. Ennek értelmében követeléskezelési tevékenységnek minősül a harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásokból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység.

A követeléskezelési tevékenység során a Megbízóval kötött Együttműködési megállapodás vagy Megbízási szerződés (továbbiakban: Megállapodás) alapján járunk el, betartva a Megbízó saját Követeléskezelési szabályzatának követeléskezelési tevékenység harmadik személyre vonatkozó előírásait.

A Társaság csak olyan Megállapodást köthet, amely összhangban van a kintlévőségkezelési tevékenység ide vonatkozó jogszabályainak, előírásainak és irányelveinek.

## **4. Kapcsolódó jogszabályok, ajánlások és szabályzatok**

- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- Magatartási kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról
- A Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről
- A Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési, Adatkezelési és Belső ellenőrzési szabályzata

## **B.A Társaság tevékenysége**

A Társaság fizetési késedelemmel, lejárt tartozással rendelkező, felmondott vagy egyéb jogi eljárás alatt lévő pénzügyi szolgáltatási szerződésen alapuló követelések kintlévőségkezelésével foglalkozik Megbízási szerződés alapján.

A kintlévőségi eljárásban csakis olyan követelések vesznek részt, amelyek kezelését jogszabály nem zárja ki. Ezáltal a Megbízónk minden olyan adatot, információt átad a részünkre, melyek a követelés érvényesítéséhez elengedhetetlen. A behajtási tevékenység során a Társaság felszólító leveleket, elektronikus leveleket, SMS üzeneteket küld ki a követelés Kötelezettjei részére, továbbá telefonos és amennyiben szükséges, akkor személyes felkereséseket is végez.

A Társaság a tevékenységéből adódóan jellemzően olyan élethelyzetben kerül kapcsolatba a követelés Kötelezettjeivel, amikor a fizetési képességük meggyengülése következtében a szerződéses kötelezettségeiket nem tudják már határidőben teljesíteni, ezáltal további hátrányos következményekkel is szembe kell nézniük. Ebben a helyzetben fokozott jelentősége van annak, hogy az Adós számára negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. A követeléskezelési tevékenység sikerességének kulcseleme a felek konstruktív és jóhiszemű együttműködése annak érdekében, hogy a tartozás rendezése csekély összegű felmerülő költség mellett, lehetőség szerint a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül történjen meg.

### **1. Követeléskezelési alapelvek:**

A fentiek érvényesülése érdekében az alábbi általános elveket alkalmazzuk tevékenységünk során.

#### **Tisztességes és együttműködő magatartás elve:**

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

#### **Szakszerű és gondos magatartás elve:**

a Társaság a követeléskezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. Az Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően jár el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választja ki és alkalmazza a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

#### **A szükséges információ szolgáltatásának elve:**

a Társaság az eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges.

#### **Fokozatosság elve:**

a Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az Adós együttműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az Adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének megelőzését. Amennyiben az Adós a Társasággal együttműködik, akkor minden esetben arra törekszik, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indulna.

A fokozatosság elvének korlátja, ha az Adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

## **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 folyamatra, továbbá az adat- és panaszkezelésre, a belső ellenőrzésre vonatkozóan, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakított ki, és működése során ezeket betartva jár el.

## **C.A követeléskezelés folyamata**

### **1. A követeléskezelés belső eljárásrendje**

Társaságunk a Megbízási szerződés alapján kezelt kintlévőségkezelésre megkapott szerződések, állomány esetében az alábbi folyamatú lépéseket valósítja meg:

1, A Megbízótól érkezett, a Megbízó rendszerében nyilvántartott állomány kezelésre való átvétele során elsődlegesen a követelés jogalapjára vonatkozó információkat ellenőrizzük.

2, A Megbízó által rendelkezésre bocsájtott adatok ellenőrzését is elvégezzük. Az ellenőrzés során csak nyilvános adatbázisokat használunk, pl: telefon társaságok tudakozói, OPTEN, Takarnet, KEKKH, GIRO.

3, Az Adós részére tértivevényes értesítő és felszólító levelet küldünk az állomány átvételét követő 15 napon belül. Az értesítő levél a Megbízó által átadott Adós székhelyére, állandó lakcímére vagy levelezési címére kerül kiküldésre. A levél tartalmaz minden olyan adatot, amely alapján az Adós az ügyletet be tudja azonosítani, a követelés értékét, a teljesítési határidőt és Társaságunkkal való kapcsolatfelvételi lehetőségeket is. A levéllel együtt kiküldésre kerül a Megbízó levél másolata is, mely igazolja a Társaság ügylet kezelésére vonatkozó jogosultságát.

4, Elsődlegesen a Megbízó által rendelkezésre bocsájtott telefonszámon és nyilvános adatbázisból, az Adós neve és címe alapján, kikeresett telefonszámon próbáljuk meg az Adóssal a kapcsolatot felvenni. Amennyiben ez a megkeresés eredménytelenül telik és rendelkezésünkre áll az Adós mobiltelefonszáma is, akkor SMS üzenetet küldünk az Adós részére a kapcsolatfelvétel céljából.

- A telefonos ügyintézők minden egyes kapcsolat felvételekor azonosítják magukat, a Társaságot és az Adóst is, ezt követően tájékoztatják az Adóst milyen célból vették fel vele a kapcsolatot.
- A telefonon folytatott beszélgetéseket rögzítjük, és a jogszabályban megjelölt határidőig tároljuk. Az Adós kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsájtjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, valamint a hanganyagot is a személyazonosság igazolását követően. Ezen cselekményekért külön díjat nem kérünk el.
- Az Adósok minden esetben tájékoztatást kapnak arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. Amennyiben a megkeresett személy nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez, akkor a megkeresett személyt megkérjük, hogy nyitvatartási időben keresse fel irodánkat személyes egyeztetés céljából.

5, Sikertelen telefonos kapcsolat felvétel esetén személyes felkeresés útján kíséreljük meg az Adóssal felvenni a kapcsolatot. A személyes felkeresés ügyföldossziéja tartalmazza mindazon adatokat, mely alapján az ügyletet egyértelműen be lehet azonosítani, az ügylethez kapcsolódó követeléskezelésre vonatkozó dokumentumok másolatát illetve a Társaság Megbízó levelének másolatát is.

A személyes felkereső minden esetben azonosítja magát, kinek a megbízásából és milyen ügyben jár el. A felkeresőnek kötelező minden esetben a Megbízó levél másolatát az Adós részére bemutatni. A felkereső az Adóst megkísérli beazonosítani, amennyiben ezt az Adós megtagadja, akkor jegyzőkönyvet készít róla.

Sikeres beazonosítás esetén a felkereső tárgyal az Adóssal a követelés rendezési lehetőségeinek módjairól.

A felkereső akár többszöri megkeresést követően, a tárgyalások végeztével az ügy zárásakor az ügykezelés lefolyásáról, körülményeiről és eredményéről írásos jelentést készít, melyet a Megbízó rendszerébe rögzít.

6, Az Adós mind írásos úton, mind telefonon, mind személyesen is fel tudja venni a Társaság munkatársaival a kapcsolatot, az értesítő levélben illetve a Társaság honlapján megadott elérhetőségeken ügyfél fogadási időben.

- Az Adóstól érkezett írásos megkereséseket rögzítjük a Megbízó rendszerében és annak tartalmától függően (pl: panasz, adatváltozás bejelentés stb) a belső szabályaink szerint kezeljük és adunk választ rövid határidőn, de maximum 30 napon belül.
- Amennyiben az Adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti Társaságunk felé, akkor a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatjuk az Adóst arról, hogy lehetségesnek tartjuk-e a teljesítési megállapodás Adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérünk az elutasítás okára is.
- Amennyiben az írásos vagy a telefonos vagy a személyes megkeresés eredményeként az Adóssal teljesítési megállapodás jön létre, akkor a megállapodás egyértelmű és részletes feltételeit tartalmazó írásos dokumentumot legfeljebb 15 napon belül megküldjük az Adós részére aláírásra. Az Adós által aláírt Megállapodást aláírásra és archiválásra Megbízónk részére heti rendszerességgel postai úton küldjük meg.

7, Az állomány kezelésének lejártaival a személyes felkereső által az ügylethez tartozó leadott dokumentumokat és a Megbízó rendszerében rögzített dokumentumokat a Társaság erre kijelölt munkatársa leellenőrzi, és ha szükséges, akkor a dokumentum rendszerben való rögzítés pótlását elvégzi.

8, Amennyiben az állomány ügykezelési idejének lejártakor vannak olyan ügyek, melyek az ügykezelési idő elteltével még nem kerültek megoldásra, de azok megoldását belátható határidő belül Társaságunk meg tudja valósítani, akkor a Megbízó jóváhagyását követően ügykezelési határidő módosítással tovább kezeljük.

9, Az állomány ügykezelési idejének lejártát követő 2 héten belül a Megbízó felé a Megbízási szerződésben foglaltak szerinti jelentést készítünk.

10, Az állomány ügykezelése során keletkezett mind az elektronikus, mind a papír alapú dokumentumokat a Megbízási szerződésben foglaltak szerint, de legkésőbb az ügykezelés zárását követő 60 napon belül töröljük, illetve megsemmisítjük az Adatkezelési szabályzatban foglaltak szerint.

## **2. Az Adóssal történő kapcsolatfelvétel és egyeztetés fontos szabályai**

- Szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesítünk kapcsolatot az Adóssal. A kapcsolat létesítésébe beletartozik a kezdeményezett telefonos megkeresés, a küldött SMS és a személyes kapcsolatfelvétel is. A heti három alkalomtól abban az esetben térünk el, ha erre vonatkozóan az Adós a hozzájárulását adta.
- az Adós kérését a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan figyelembe vesszük. Amennyiben az Adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, akkor elsősorban ezen keresztül kíséreljük meg felvenni a kapcsolatot az Adóssal.
- Úgy választjuk meg az Adóssal a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.
- Amennyiben az Adós olyan elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, akkor elsősorban ezen keresztül kíséreljük meg felvenni a kapcsolatot vele.
- A telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményezünk. Fentiektől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére térünk el.
- Az Adós pénzügyi helyzetét kizárólag az Adós érdekeinek az előmozdítása céljából vesszük

figyelembe, az Adós hozzájárulása mellett. A már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett, kizárólag az Adós által önként megadott adatokat elemezzük és a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívjuk az Adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

- A Társaság az Adós részére a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben személyes egyeztetés lehetőséget is biztosít az e célra rendszeresített ügyfélszolgálati irodában, mely a hét egy munkanapján hosszabb ügyfélfogadási időt biztosít.
- A Társaság az Adós megkeresésekor, a telefonos beszélgetés vagy személyes tárgyalás során nem gyakorol pszichés nyomást, nem valósít meg agresszív magatartást, tartózkodik a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól illetve jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől, továbbá félrevezető kommunikációra irányuló magatartásformát sem vesz fel.

### **3. Adósok azonosítása**

1, Telefonon történő tájékoztatás előtt a Társaság munkatársainak meg kell győződniük arról, hogy a követelésről valóban az Adós kér-e tájékoztatást. Ennek érdekében az ügyintéző a betelefonáló személyt azonosítja. Amennyiben a megkeresést a Társaság kezdeményezi, ezen azonosítás akkor is megtörténik.

A nyilvántartott hátralékról, illetve a folyamat aktuális státuszáról csak az Adós kaphat tájékoztatást. Az ügyfélszolgálati irodát felkereső Adósok illetve a személyes felkeresés során megkeresett Adósok esetében szintén szükséges a személyazonosság igazolása, személyazonosságot igazoló irat alapján.

2, Amennyiben az Adós cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű személy, akkor a képviselő hatósági határozattal kell igazolni jogosultságát.

3, Meghatalmazottak esetén ellenőrizzük a meghatalmazást – mely csak eredeti példányban fogadható el, másolatban nem – tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- meghatalmazó adatait: név, lakcím, anyja neve, születési hely és idő
- meghatalmazott adatait: név, lakcím, anyja neve, születési hely és idő
- két tanú: aláírás, név, lakcím
- a meghatalmazáson szerepelnie kell annak, hogy a meghatalmazás az F and G Consulting Kft-nél történő ügykezelésre szól

## **D. Titoktartási szabályok**

1, A Társaság az ide vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az Adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat.

2, A Társaság illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az Adós közvetlen elérhetőségein vagy az Adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

3, A Társaság által kezelt követeléskezeléssel kapcsolatosan, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adunk ki. Társaságunk honlapján megtalálható az a meghatalmazás formanyomtatvány, amelynek hiánytalan kitöltése és átadása esetén a Meghatalmazotti eljárást elfogadjuk.

4, A Társaság minden munkavállalója a munkaszerződés aláírásával egyidejűleg, míg Alvállalkozói a megbízási szerződésben rögzítettek szerint köteles teljes körű - üzleti és banktitokra is érvényes - titoktartási kötelezettséget vállalni, mely köti a munkaviszony illetve a megbízási szerződés megszűnését követően is.

5, Minden egyéb esetben a mindenkor hatályos idevonatkozó jogszabályok érvényesek.

## **E. Adatvédelmi szabályok**

A Társaság mindenkor hatályos Adatkezelési szabályzata alapján kell eljárni minden adatvédelemmel kapcsolatos kérdésben, eljárásban.

## **F. Panaszkezelés**

A Társaság mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzata alapján kell eljárni minden panasszal kapcsolatos kérdésben, eljárásban.

## **G. Belső ellenőrzési rend**

A Társaság belső ellenőrzési folyamatát, felelőseit, rendjét a mindenkor hatályos Belső ellenőrzési szabályzat tartalmazza.