

**2019**

**KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

# 1. A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA

## 1.1. A szabályzat célja:

Jelen Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a B2 CONSEQUENCE Kft. (a továbbiakban: Társaság, melynek székhelye: 1013 Budapest, Pauler u. 11.) által a követeléskezelés során megtett lépéseket tartalmazza a Magyar Nemzeti Bank (korábban PSZÁF) elnökének 2/2019. (II.13.) számú ajánlásának, a Hpt. 1996 évi CXII. törvény vonatkozó pontjainak és a Ptk. vonatkozó pontjainak figyelembe vételével.

A szabályzat célja, hogy növelje az átláthatóságot a Társaság követeléskezelési tevékenysége folyamatában, hogy az érintettek számára átláthatóbbá tegye a Társaság követeléskezelési tevékenységének folyamatát, annak szakmaiságát prezentálja, és ennek során minden kapcsolódó szabályozásnak megfeleljen.

A Társaság az alapítása óta eltelt években – ahogyan azt a Megbízótól kapott referencialevelek is igazolják – magas szakmai színvonalon és hatékonysággal kezeli a követeléseket. A követelések típusai között szerepelnek közmű-, telekommunikációs-, biztosítási-, és egyéb szolgáltatásokból eredő díjhátralékok is.

Célunk, hogy Társaságunk a követeléskezelési gyakorlat során, a törvényben előírt fogyasztóvédelmi elveket betartva, a Kötelezetteket megfelelő módon tájékoztatva, biztosítsa az Adósok számára korrekt, élethelyzetüknek, és pénzügyi teljesítőképességüknek megfelelő eljárás lefolytatását.

Az alkalmazott leglényegesebb jogszabályok és alkalmazások:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról
- 2/2019. (II.13.) számú ajánlás a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (MNB)
- 13/2015 (X.16.) számú ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról (MNB) (a továbbiakban: Ajánlás)

## 1.2. A szabályzat hatálya

**Alanyi hatály:** Jelen Szabályzat kiterjed a Társaságra, mint megbízási jogviszony alapján követeléskezelést végző gazdálkodó szervezetre, valamint az Adósra, akinek a Megbízó felé szerződéses jogviszonya alapján esedékes és lejárt tartozása van és a Megbízóra.

**Követeléskezelő:** a Társaság, mint a követeléskezelési tevékenységet végző jogi személy.

**Megbízó:** a követeléskezelővel a kintlévőségek behajtására megbízási szerződést kötött személy.

**Adós:** a Megbízó azon partnere, aki a Megbízó felszólítása után sem egyenlítette ki a számlatartozását, tartozásának esedékessége lejárt. Az Adóssal Társaságunk gazdasági kapcsolatba nem kerül.

A Társaság és Megbízója közötti jogviszonyt, illetve az egyes részszabályokat az egyes ügyletekre vonatkozó keret- és egyedi megállapodások tartalmazzák. A Szabályzat vonatkozik mindazokra a kérdésekre, amelyekről külön jogszabály vagy külön szerződés kifejezetten nem rendelkezik, egyúttal megszabja a követeléskezelés során alkalmazható, és alkalmazni engedett lépések körét, és a lépések értelmezését.

**Tárgyi hatály:**

A Szabályzat tárgyi hatálya a követeléskezelési tevékenységre terjed ki. A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül a harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásokból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett üzletszerű tevékenység, ideértve az Adóssal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet, valamint a követelések nyilvántartását.

**Időbeli hatály:** Jelen Szabályzat az Ajánlásra tekintettel 2019. május 1-től kezdődően hatályos.

### **1.3. A Társaság tevékenysége:**

A Társaság díj vagy egyéb tartozásokból (a továbbiakban: követelések) eredő, határidőn túli, polgári jogi úton még nem érvényesített, és már jogi szakaszban lévő tartozásokat kezel megbízási szerződések alapján. A behajtási eljárásban csakis olyan követelések vesznek részt, amelyek kezelését jogszabály nem zárja ki. A Megbízó köteles minden olyan adatot átadni, amely a követelés érvényesítéséhez elengedhetetlen, ezen túlmenően a Társaság adatokat nem tárol. A behajtási tevékenység során a Társaság felszólító leveleket, elektronikus leveleket, rövid szöveges üzeneteket küld ki, személyes és telefonos megkereséseket végez.

A követelés sikertelen érvényesítése során a Társaság jogi eljárásra javasolva státusszal adhatja vissza az ügyet Megbízójának, amely dönt a további lépések megtételéről. Ügyben fizetési meghagyás kibocsátására abban az esetben teszünk javaslatot, amennyiben az Adóssal a kapcsolat felvétele sikertelennek bizonyult, elzárkózott a jogos tartozás rendezésétől, vagy az ügykezelési idő lejártáig a hátralék nem került kiegyenlítésre. Amennyiben a Megbízóval kötött szerződés úgy rendelkezik, a Társaság vállalja – az egyedi szerződésben megfogalmazottaknak megfelelően – a jogi képviseletet is, melynek részleteiről szintén az egyedi megállapodások rendelkeznek.

A követelés érvényesítésének módjai közötti választás során a Társaság figyelembe veszi az alábbiakat: a követelés alapjául szolgáló szerződés jogalapja, jogszerűsége, a követelés legfontosabb paraméterei, a követelés tőkeösszege, járulékai, fedezettsége, a kötelezett jogi helyzete, a Kötelezett kötelezettségei, likviditása, végrehajtási eljárás, csődeljárás, felszámolási eljárás folyamatban léte, peres eljárások folyamatban léte, a megtérülés várható összege és ideje, a behajtás során viselendő költségek várható összege.

### **1.4. A Szabályzat nyilvánossága:**

A Követeléskezelési Szabályzat nyilvános, bárkinek hozzáférhető, a B2 CONSEQUENCE KFT. irodájában (1013 Budapest, Pauler u. 11.), nyomtatott formában is elérhető, illetve letölthető a [www.consequence.hu](http://www.consequence.hu) weboldalaról. A Szabályzatot a Társaságnál dolgozók tudomásul veszik, azzal ellentétesen nem cselekszenek. A tudomásul vételt a Munkaszerződésre adott aláírásával minden dolgozó és alvállalkozó elfogadja, egyúttal vállalja, hogy az általa gondatlanságból elkövetett, és körültekintéssel elkerülhető hiba okozásáért felelősségre vonásra kell számítnia.

### **1.5. A Szabályzat módosítása:**

A Szabályzat módosítása kizárólag a Társaság mindenkorai ügyvezetőjének hatáskörébe tartozik. A Társaság a Szabályzatról, annak változásairól legalább 15 naptári nappal korábban értesíti a munkatársait, kivéve a technikai módosításokról, amelyekről nem kell előzetesen értesíteni a munkavállalókat.

## **2. MŰKÖDÉSÜNK ALAPELVEI**

A Társaság az Adósokkal fennálló jó kapcsolat kiépítésére törekszik, és tartózkodik minden olyan tevékenységtől, amely a Megbízóját rossz színben tünteti fel. A Társaság munkája során mindig a tőle

elvárható gondossággal jár el. A Társaság nem vállal felelősséget az olyan károkért, amelyek a tőle elvárható gondos eljárása ellenére neki fel nem róható okból következtek be. A Társaság a tőle elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosságot, a Megbízójától kapott adatok valóságáért azonban felelősséget nem vállal

A Társaság nem felel az olyan megbízás teljesítésének következményeiért, amelyek a hamis vagy hamisított voltát a szokásos ügymenet során alkalmazott gondos ellenőrzéssel sem lehetett felismerni. Minden lépésünk az érvényes jogszabályok és etikai normák szigorú betartása mellett történik. Ügyfeleink személyiségi jogait minden körülmények között tiszteletben tartjuk. Minden tudomásunkra jutott adatot és információt bizalmasan a hatályos jogszabályokban előírt módon kezelünk, adminisztrációnkat a legnagyobb körültekintéssel végezzük. Soha nem lépünk túl a követeléskezelés törvényi keretein, ennek még a látszatát is kerüljük.

### **Tisztességes és együttműködő magatartás**

A Társaság a jóhiszemű és tisztességes magatartás törvényes követelményeinek keretein belül fejt ki tevékenységét, a célhoz kötöttség, és a szükségesség elvének betartásával, továbbá az Adósokkal együttműködve jár el, melynek során kerüli a megtévesztő, félrevezető kommunikációt és az agresszív magatartást.

### **Szakmai gondosság**

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság nevében eljáró személyek az Adósokkal való kapcsolat létesítése és fenntartása során körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében, és annak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítésére szolgáló eszközöket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

### **Szükséges információ szolgáltatása**

A Társaság a követeléskezelési eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez, valamint együttműködő magatartásához szükséges. A Társaság különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére, amennyiben az ügy jellege ezt megköveteli.

### **Teherviselő képesség figyelembe vétele**

Az Adós érdekeinek előmozdítása céljából a Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor – az Adós kifejezett hozzájárulása mellett - figyelembe veszi az Adós teherviselő képességét és egyéb körülményeit. Ennek során a Társaság lehetőség szerint – mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket javasolna – 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 és releváns adatokat elemzi. Az adatszolgáltatás önkéntességéről a Társaság előzetesen tájékoztatja az Adóst. A Társaság a rendelkezésre álló, valamint az Adós által megadott adatok elemzését követően tájékoztatja az Adósokat a rendelkezésre álló (Megbízó által megszabott) teljesítési megállapodások lehetőségeiről.

### **Fokozatosság**

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, az eszközök meghatározásánál együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit a kötelezett teherviselő képességét, és együttműködési készségét.

Amennyiben az Adós a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az

Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást kezdeményezne.

### Szabályozottság

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 követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen tájékoztató tartalmazza.

## 3. FOGALOMTÁR

**Együttműködő Adós:** a tartozás rendezésében partner, határidőben fizet, illetve határidőre eljuttatja a hátralék rendezéséhez szükséges dokumentumokat (a hátralék rendezésének minősül, amennyiben igazolást nyer, hogy a követelés nem jogos, pl: díjnyemfizetéssel megszünt biztosítás esetében az érdekmlás igazolása a kérdéses időszakra.)

**Követeléskezelés:** a követeléskezelő által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység, ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását.

**Fizetési késedelem:** a fizetési határidő túllépése (határidő + 5 nap).

**Igazolható módon történő felszólítás továbbítás:** postai levelek esetében a postai feladójegyzék megléte (leveleink minden esetben regisztrálásra kerülnek, azok kiküldésére ajánlott vagy tértivevényes formában vagy olyan zárt rendszer igénybevételével, amelyben a kiküldött postai levél, adósra és pontos időpontra megadva visszakereshető, kerül sor). Postai levelek és minden egyéb kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási forma esetében az adott cselekmények a követeléskezelési szoftverben kerülnek nyilvántartásba vételre.

**Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás:** Adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amelyben a követeléskezelő munkatársa azonosítani tudja magát. Lehetséges formái: postai levél, e-mail (csak, ha a beazonosított ügyfél maga adta meg az e-mail címet), rövid szöveges üzenet, telefon és személyes felkeresés.

### Meghatalmazás:

- az a jog, amelyet a meghatalmazó a meghatalmazottnak ad, hogy egy megnevezett tevékenységben helyette hivatalosan intézkedjen és a meghatalmazó irányelveinek megfelelő döntéseket hozzon. A Társaság minden esetben rendelkezik a Megbízótól kapott megbízással
- Társaság csak abban az esetben ad ki harmadik fél számára információt, ha az Adóstól írásbeli meghatalmazással rendelkezik (két tanúval ellátott, kivéve ügyvédi meghatalmazás). Szóbeli megállapodás nem megfelelő.

**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.

## 4. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

A Társaság a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett különös figyelmet fordít az Adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogainak védelmére, követeléskezeléssel összefüggő

tevékenységét is ennek megfelelően végzi. A Társaság illetéktelen harmadik személyek részére követeléskezeléssel összefüggő információkat nem szolgáltat ki. Törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kizárólag az erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) alapján a személyes adatok védelme és közérdekű, valamint közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülése érdekében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) az Infotv. hatálya alá tartozó adatkezelőkről/adatfeldolgozókról adatvédelmi nyilvántartást vezetett 2018 május 25. napját megelőzően, amely többek között tartalmazta az adatkezelés célját és jogalapját is. A nyilvántartás most is létezik és a NAIH honlapján megtekinthető.

Társaságunk 679/2016 EU rendeletben (GDPR) meghatározott adatvédelmi tájékoztatást (a [www.consequence.hu](http://www.consequence.hu) honlapon (szabályzatok alatt) tette közzé, ugyanitt érhető el a Társaság Adatvédelmi Szabályzata is.

A Társaság adatkezelési azonosítója: 879-0001

Mivel nincs olyan törvény, amely általában hatalmazná fel a követeléskezelőket adatok átvételére, így csak azon adatkezelők számára végezhetik – adatkezeléssel járó – tevékenységüket, amelyeket az adatok átadására törvény felhatalmaz. A jelenleg hatályos törvények alapján, az alábbi szervezetek jogosultak követeléskezelő igénybevételére és adatok ilyen célú átadására a célból, hogy az Adósta tartozásának megfizetése végett meg- és felkeressék.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 157. § (9) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés céljából szükséges adatok meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik.

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (161. § (1). c. pont értelmében a banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1) bekezdésének b) pontja értelmében a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény 151. § (4) bekezdésének a) és b) pontjai értelmében a szolgáltató az adatkezelés céljához szükséges adatokat átadhatja az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek, valamint a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére.

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 125. § (4) bekezdésének a) pontja értelmében az engedélyesek átadhatják az adatkezelés céljához szükséges adatokat az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek.

## 5. A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

A követeléskezelési tevékenység jogszerűségének megállapítása során általános érvénnyel alkalmazandó az Európai Parlament és a Tanács 2005. május 11-ei, 2005/29/EK irányelvének átültetését szolgáló, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.). E törvény hatálya alá tartoznak a pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések alapján fennálló követelések kezelése során az adóssal, mint fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatok. A Társaság Követeléskezelési Szabályzata elfogadja, és iránymutatónak tekinti az Ajánlást a követelés.

	Lépés megnevezése	Rövid leírás
1.	Állomány átvétele	A megbízótól érkező állomány átvétele, és betöltése az ügyviteli rendszerbe
2.	Kapcsolatkeresések elvégzése	Telekom tudakozó, BM KEKKH nyilvántartás, és cégjegyzék lekérése
3.	Írásbeli felszólítás kiküldése	E-mail, vagy felszólító levél (megbízástól függően a levelekhez mellékelten csekket is küldünk).
4.	Bejövő hívások fogadása	A kiküldött felszólításokra érkezett telefonhívások fogadása: Hétfő – Péntek: 08.00 – 19.00 h között, Cs: 8.00-20.00
5.	Személyes ügyfélfogadás	A kiküldött felszólításokra érkezett személyes megkeresések fogadása: H-K-SZ-P: 09.00 – 17.00 h között, Cs: 08.00-19.00 h között
6.	Bejövő dokumentumok fogadása és feldolgozása	E-mailek, levelek, faxok fogadása és feldolgozása (a törvény által előírt válaszadási kötelezettség 30 nap)
7.	Kimenő telefonos megkeresés	Kimenő hívások indítása az átadott, és keresések alkalmával talált elérhetőségekre, a hátralék rendezésének előmozdítása érdekében (MNB ajánlásnak megfelelő módon és gyakorisággal)
8.	SMS küldés	Kimenő sms-ek indítása az átadott, és keresések alkalmával talált elérhetőségekre, a hátralék rendezéséhez szükséges kapcsolatfelvétel előmozdítása érdekében (MNB ajánlásnak megfelelő módon és gyakorisággal)
9.	Személyes felkeresés	A behajtási folyamat bármely szakaszában, de jellemzően amennyiben a Kötelezettel a kapcsolatot nem sikerül felvenni.
10.	Befizetések, visszavonások, módosulások fogadása	Egyenlegek karbantartása, ügyek lezárása
11.	Javaslat megtétele a Megbízó felé	Amennyiben az ügy befizetés, illetve a hátralék jogtalanságának igazolása nélkül zárul, úgy fizetési meghagyás illetve felszámolási eljárás megindításának javaslata
12.	Jogerős fizetési meghagyások kezelése, hiánypótlások kezelése, ellentmondások kezelése	A közjegyzőktől visszaérkező hiánypótlások, ellentmondások, jogerős fizetési meghagyások kezelése (2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról)
13.	Per	Peres eljárás menedzselése az ügyvédi irodák segítségével (Dr. Szandtner Krisztina, illetve más, a Társaság és B2 Holding szabályzatait elfogadó behajtási gyakorlattal rendelkező ügyvédi iroda)
14.	Végrehajtás	Jogerős bírósági ítéletek, illetve jogerős fizetési meghagyások alapján kiállított végrehajtási lap alapján

		megkezdődik a végrehajtási eljárás folyamata (1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról) az ügyvédi irodáink segítségével (Dr. Szandtner Krisztina, illetve más a Társaság és B2 Holding szabályzatait elfogadó behajtási gyakorlattal rendelkező ügyvédi iroda)
15.	<b>Adatok törlése</b>	A tv-ben meghatározott módon a személyes adatok törlése

### 5.1. Telefonos és személyes megkeresések:

Az Adósokkal történő kommunikáció során a Társaság védi az Adós banktitkokhoz és személyes adataihoz fűződő jogait, ennek megfelelően alakította ki kapcsolatfelvételi formáit.

A követeléskezelő úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét, gyakoriságát, hogy az ne keltsen zaklató, fenyegető benyomást az Adósban.

A követeléskezelők tartózkodnak az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek az Adósra irányuló fizikai vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg, és igyekeznek biztosítani, hogy az Adósok számára a negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. Az információk átadása során biztosítják, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az Adós kötelezettségeivel és lehetőségeivel kapcsolatban. A követeléskezelők figyelembe veszik az Adós méltányolható kéréseit a kapcsolattartás helyére, idejére és formájára vonatkozóan (pl.: munkaidőben a megkeresés mellőzése). Amennyiben az Adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a követeléskezelő elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal. A követeléskezelők az Adós kérésére tájékoztatást nyújtanak a követeléskezelés folyamáról, az Adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A Társaság az Adósokkal hétköznapokon (illetve szombaton, amennyiben az munkanap) 08.00 – 19.00 h között, legfeljebb heti 3 alkalommal (írásban és/vagy szóban) veszi fel a kapcsolatot, amelytől eltérés kizárólagosan az Adós rögzített kérésére történik. Megkeresésnek az minősül, ahol a követeléskezelő azonosítani tudta magát.

A követeléskezelők az Adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adhatnak át információkat a követeléskezelésről, úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem.

Általános, tájékoztató jellegű információ (pl. bankszámlaszám, amelyre átutalható a tartozás összege) a személy beazonosítása nélkül, bárki számára kiadható, azonban az adott ügyre vonatkozó konkrét ügyintézés csak akkor történhet, ha az ügyben eljáró személy kétséget kizárólag igazolja jogosultságát és személyét is.

#### **Az eljáró ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják:**

- magukat
- a követeléskezelő társaságot, amelynek nevében és képviselőjében eljárnak
- a megbízót
- az Adóst (MNB engedély köteles ügyek esetén édesanyja neve, születési hely, idő, egyéb ügyek esetén a Megbízó eljárásával megegyezően)
- és tájékoztatják őt, hogy milyen célból veszik fel a kapcsolatot
- telefonos beszélgetés esetén arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül
- az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk, képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki,

#### **majd a tájékoztatás során információt nyújtanak:**

- a tartozás aktuális összegéről
- a tartozás kiegyenlítésének lehetőségeiről



- a lehetséges fizetési ütemezésről, részletfizetési lehetőségekről (teljesítési megállapodás feltételeiről)
- a teljesítés előnyeiről
- a nem együttműködő magatartás következményeiről, az összegek folyamatos növekedéséről (kamat-, és költségterhek)
- a követeléskezelési eljárás során alkalmazható további intézkedésekről, azok várható idejéről
- a jogi eljárás megindításának lehetőségéről és annak következményeiről, költségeiről
- a hanganyag azonosítójáról valamint megőrzési feltételeiről

**banki, illetve faktorált ügyek kezelésekor az ügykezelők kötelezően tájékoztatást nyújtanak a következőkről is:**

- az adatkezelésről további információ elérhető a [www.consequence.hu](http://www.consequence.hu) weboldalon
- illetve összességében a 2016.03.21-től érvényes Hpt. 72.§-ában foglaltakról

**5.2. Ügyfélfogadás:**

A Társaság a követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben biztosítja az Adósok számára a személyes egyeztetés lehetőségét. A követeléskezelők biztosítják azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyeikben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából.

A Társaság ügyintézői a személyes egyeztetés során tájékoztatják az Adóst a követeléskezelés folyamatáról, az Adós részére információkat adnak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, megoldási javaslatokról, valamint a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az adóssal foglalkozó ügyintéző közvetlen elérhetőségét.

Ügyfélfogadás: H-K-SZ-P: 09:00-17:00, Cs: 08:00-19:00

Az ügyfélszolgálati irodában készpénzes befizetésre nincs lehetőség.

**5.3. Ügykezelőinktől elvárt magatartás, és az ügykezelés során elvárt hozzáállás:**

Az Infotv. 4. §(1) bekezdésében előírja, hogy a személyes adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie, mely értelemszerűen nem valósulhat meg olyan esetekben, amikor a személyes adatokat megszerezni kívánó személy önmagát másnak kiadva (hivatalos személy, barát, ismerős) kísérel meg adatokat gyűjteni az Adósról.

Ügykezelőink tartózkodnak minden efféle magatartástól. Mint követeléskezelő munkatársak ügyfélszolgálati szerepben jelentkezünk a behajtási eljárás során. Az eljárás alá tartozik mindennemű, a követelések beszedésével kapcsolatos egyeztetés, valamint azok vitatottsága esetén a panaszok egyeztetése, kezelése, elbírálhatatlanság esetén pedig a Megbízó közbenjárásával az ügy kivizsgálása, majd a kivizsgálás eredményéről történő kiértékelés. Munkánk során sohasem tetszelgünk hatósági, vagy végrehajtói szerepkörben, kerülünk minden olyan megnyilvánulást, amely erre engedhet következtetni. Tilos az agresszív, a megaláztatás és tisztességtelen gyakorlatok folytatása, és ezen keresztül a fogyasztói magatartás torzítása. A követeléskezelő minden olyan információt és tájékoztatást megad (telefonon, írásban és személyes ügyfélfogadás keretében), amely az adós együttműködő magatartásához kell.

Bemutatják az áthidaló lehetőségeket (teljesítési megállapodás), tájékoztatják az Adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve bemutatják annak okát (kamatok, költségek). Az Adósok, illetve Meghatalmazottaik minden esetben tájékoztatást kapnak arról, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül. Amennyiben a keresett személy nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez a keresett személyt megkérjük, hogy nyitvatartási időben keresse fel irodánkat személyes egyeztetés céljából.

A követeléskezelők által alkalmazott írásbeli tájékoztatás akkor alkalmas az együttműködő adósi magatartás megerősítésére, ha az adósok abból pontos információt kapnak a tartozásuk aktuális összegéről, és megkapják a lehetséges követeléskezelési lépésekre, azok költségeire, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére vonatkozó figyelemfelhívásokat, továbbá az arra

vonatkozó információkat, hogy hol és milyen módon tudják a tartozásukat rendezni, illetve kérdéseikkel hová fordulhatnak. Emiatt leveleink hátoldalán ezen iránymutatásokat szem előtt tartott tájékoztatás olvasható, kiegészítve az esetlegesen gyakran ismételt kérdésekkel, mely szintén az Adósok minél pontosabb, és szélesebb körű tájékoztatását szolgálja.

Az Adós kérelmezheti, hogy:

- kapjon tájékoztatást személyes adatai kezeléséről
- személyes adatai helyesbítését
- valamint személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását. Az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás közvetlenül az adatvédelmi tisztviselőtől kérhető az [adatvedelem@consequence.hu](mailto:adatvedelem@consequence.hu) email címen.

A Társaság a személyes adatot törli, ha:

- kezelése jogellenes
- ha az Adós kéri a személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével törlését vagy zárolását
- ha az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható – feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki, illetve az adatkezelés nem jogszabályon alapszik
- ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt
- ha azt a bíróság vagy a Hatóság elrendeli

#### 5.4. Adósokkal történő telefonbeszélgetések kiadásának módja

Beszélgetéseinket rögzítjük, és a jogszabályban megjelölt 5 éves határidőig tároljuk. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsájtsuk a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet, valamint a hanganyagot is a személyazonosság igazolását követően. Ezen cselekményekért külön díj nem kérhető el.

#### 5.5. Írásbeli megkeresés

A Társaság az adós részére a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásában foglaltaknak megfelelően pénzügyi szolgáltatásokból eredő követelések kezelése esetén - az Ajánlatban rögzített tartalom szerint – figyelemmel a követeléskezelési tevékenység soft, illetve hard szakaszának sajátosságaira - rendszeres, illetve eseti írásbeli tájékoztatást biztosít a követeléskezelés során az Adósok számára.

##### 1. *Értesítés megbízásba vételről, Fizetési felszólítás*

Társaságunk egyrészről értesítést küld a megbízásba vételről, valamint fizetési felszólítást is küld az Adósoknak. A fenti értesítések általában összevontan, egy levélben kerülnek megküldésre az adós részére.

Fentiek alapján a Társaság az Adóst megbízástól függően felszólító levélben felszólítja a teljesítésre. A felszólító levélben is feltünteti:

- a megbízót, akinek nevében és javára eljár
- a követelés jogcímét
- a követelés összegét, összetételét
- a befizetésre vonatkozó tudnivalókat
- az ügy rendezésének elmaradása esetén várható következményeket

Illetve, amennyiben függő ügynökként jár el, úgy a 2016.03.21-től érvényes Hpt. 72§-ában foglaltakat.

##### 2. Rendszeres tájékoztatás, tartozás rendezését követő tájékoztatás

A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül teljes tájékoztatást küld az Adós részére.

### 3. Adós kérésére történő tájékoztatás

A Társaság az Adós kérésére - a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, a követelés aktuális összegéről, illetőleg a tájékoztatásokban megküldött összegek alapján szolgáló analitikus kimutatásról. A Társaság az Adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapján szolgáló szerződés másolatát, továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedélyezésről szóló értesítést, a korábban írásban megküldött tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az Adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

A Társaság tömeges és egyedi levelek küldését is végzi. A Társaság az Adósok részére postai úton, kizárólag zárt borítékban igazolható módon küld leveleket. A beérkező dokumentumok minden esetben rögzítésre kerülnek az ügyekben. A válaszadási kötelezettség: 30 nap, kivéve az Ajánlásban meghatározott követelések tekintetében az ott meghatározott eseteket.

A vonatkozó 2/2019. (II.13.) számú MNB ajánlás 12. pontja alapján, az abban megjelölt tájékoztatások nyújtása a nem pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések vonatkozásában nem elvárt.

#### 5.6. Személyes felkeresés:

A Társaság - a tevékenység végzéséhez megfelelő személyi és tárgy feltételekkel rendelkező - személyes felkeresőket is alkalmazhat alvállalkozóként, akik egyeztetés céljából keresik fel az Adósokat. Személyes felkereső kizárólag olyan Adóst keres fel, akivel telefonon vagy levélben nem sikerült felvenni a kapcsolatot, tehát a kapcsolatfelvételt, és az egyeztetésre nem látunk más lehetőséget. Szintén személyes felkereső látogathatja meg azon Adósokat, akik fizetési ígéretet tettek, a teljesítés azonban teljesen, vagy részben elmaradt. A személyes felkeresők a látogatások során különösen ügyelnek arra, hogy ne keltsenek fenyegető benyomást, illetve különösen figyelnek arra, hogy illetéktelen harmadik fél számára a felkeresés mibenléte, tárgya ne legyen megismerhető.

Abban az esetben, ha a Társaság által elvártakat a személyes felkeresők bármilyen módon megsértik, és az igazolásra kerül, úgy az azonnali szerződés felbontást eredményez. A személyes felkeresők üzenetet csakis lezárt, és a keresett személy nevére címzett borítékban hagyhatnak. A személyes felkeresők illetéktelen harmadik féltől nem gyűjtenek be adatokat, nem kérnek üzenet átadást a keresett személy részére, tájékoztatást csak Meghatalmazottnak, vagy házastársnak adnak.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság megbízásából eljáró személy bemutatja az Adósok az írásos megbízását, amely tartalmazza:

1. a Társaság nevét
2. címét
3. az ügyfélszolgálat elérhetőségét
4. az eljáró munkatárs nevét
5. valamint azt, hogy hatásköre milyen cselekményekre terjed ki

#### 5.7. Adósok azonosítása

Telefonon történő tájékoztatás előtt a Társaság munkatársainak meg kell győződniük arról, hogy a követelésről valóban a Kötelezett kér-e tájékoztatást. Az azonosítás a Megbízó eljárásával megegyező módon történik, illetőleg MNB engedélyes ügyek esetén édesanyja neve, születési helye és ideje által.

Amennyiben a megkeresést a Társaság kezdeményezi, ezen azonosítás akkor is megtörténik. A nyilvántartott hátralékról, illetve a folyamat aktuális státuszáról csak Kötelezett, vagy meghatalmazottja kaphat tájékoztatást. Az ügyfélszolgálati irodát felkereső Adósok esetében szintén szükséges a személyazonosság igazolása, személyazonosságot igazoló irat alapján.

Abban az esetben, ha az Adós cselekvőképtelen, vagy korlátozott cselekvőképességű személy, akkor a képviselő hatósági határozattal igazolhatja jogosultságát.

Kiskorú esetén bármely szülő eljárhat, amennyiben igazolja jogosultságát anyakönyvi kivonattal.

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

1. meghatalmazó adatait: név, lakcím, anyja neve, születési hely és idő
2. meghatalmazott adatait: név, lakcím, anyja neve, születési hely és idő
3. két tanú: aláírás, név, lakcím
4. a meghatalmazáson szerepelnie kell annak, hogy a meghatalmazás a Társaságnál történő ügykezelésre szól

## 5. KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság a követelések és a követeléskezelés során megtett intézkedésekre vonatkozó nyilvántartást vezet a behajtási szoftverben. A behajtási szoftver visszakereshető módon az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Adós neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve
- Adós lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei, adós által harmadik személynek adott meghatalmazás
- Örökös, kezes, biztosítékot nyújtó harmadik fél lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetősége
- Megbízónk neve, ügyfélazonosító, megbízás napja, követelés tartalma és összege
- pénzügyi adatok, befizetések, jóváírások, könyvelési dátumok
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések
- a társaság és az Adós közötti valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját
- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések
- Adós által megküldött dokumentumok, illetve az azokra adott válaszok
- Az Adóssal kötött teljesítési megállapodás tényét, időpontját, módját és feltételeit

## 6. PANASZOK KEZELÉSE

A Társaság a követeléskezelési tevékenység bármely szakaszában felmerült panaszokat egységesen a PANASZKEZELÉSI ELJÁRÁSI REND-ben foglaltaknak megfelelően kezeli, mely elérhető a [www.consequence.hu](http://www.consequence.hu) weboldalon, illetve a személyes ügyfélfogadó helyiségben is.

## 7. TELJESÍTÉSI MEGÁLLAPODÁS

Amennyiben az Adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Társaság részére, úgy a Társaság a teljesítési megállapodás lehetőségének vizsgálatát és Megbízóval való egyeztetést követően – de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon – tájékoztatja az Adóst arról, hogy van-e lehetőség a teljesítési megállapodás Adós által kezdeményezett tartalommal való megkötésére. Amennyiben az ajánlat elutasításra kerül, úgy a Társaság tájékoztatásában feltünteti az elutasítás okait, valamint megvizsgálja, hogy milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

A Társaság a teljesítési megállapodást nem tevő Adósok esetében üzletpolitikájával összhangban vizsgálja, hogy milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a teljesítési megállapodásról szóló tájékoztatás tartalma alapján az adós teljes mértékben megismerje a rá háruló kötelezettségeket, és ennek alapján fel tudja mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességének megfelel-e az adott megoldás.

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során minden esetben tájékoztatja az Adóst:

- a) a tartozás megállapodás szerinti összegéről
- b) a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, valamint az egyes törlesztőrészek fizetési gyakoriságát
- c) a megállapodás létrejötté kapcsán a kamatról, az Adósra háruló díjakról és költségekről, valamint a megállapodással a felek jogviszonyának részévé váló általános szerződési feltételek elérhetőségéről,
- d) a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint
- e) amennyiben az Adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

A Társaság a tisztességes és együttműködő magatartás, valamint fokozatosságnak elvének megfelelően olyan lehetőségeket biztosít a Megbízóval egyeztetve, amelyek a tartozás összegének folyamatos csökkenése mellett a követelés halasztott, illetve részletekben történő megfizetésére nyújtanak lehetőséget, vagy egyéb módon segítik elő a szorult anyagi helyzetbe jutott adós jövőbeni teljesítését.

A Társaság a teljesítési megállapodás megkötése céljából az Adós együttműködése esetén, annak egyetértésével – önkéntes adatszolgáltatása révén és kifejezett hozzájárulásával - végzi el az Adós pénzügyi helyzetének felmérését. Ez azon célt szolgálja, hogy az Adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljárásán kívüli megtérülése.

Amennyiben Adós úgy nyilatkozik, hogy a korábban megkötött megállapodást nem tudja teljesíteni, a Társaság a Megbízóval egyeztetve megvizsgálja az Adós újabb ajánlatát, valamint újabb megállapodás megkötésének lehetőségét.

A Társaság, aki a Megbízó nevében köti meg a megállapodást, és az Adós között létrejött teljesítési megállapodások írásban kerülnek megkötésre, mely teljesítési megállapodás egy példányát a Társaság igazolható módon eljuttatja Adós részére.

Amennyiben a megállapodás telefonos kapcsolatfelvétel során jön létre, úgy a Társaság az annak tartalmát rögzítő hanganyagot vagy a megállapodás feltételeit rögzítő írásbeli dokumentumot annak létrejöttét követő 15 napon belül tájékoztatásul megküldi az adós részére, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés időpontját, valamint rögzített hanganyag esetében a telefonbeszélgetés azonosítóját.

A Társaság a teljesítési megállapodás megszűnéséről, annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztatja az Adóst valamint a Megbízót a megszűnés indokának megjelölésével.

## 8. KIEGYENLÍTÉS ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE

Az egyes követelések elszámolása minden esetben a Megbízó utasításainak megfelelően történik, de jellemzően Ptk. szerinti kiegyenlítési sorrendben a 2013. évi V. törvény 6:41 §-a alapján:

- elsődlegesen az Adós rendelkezése szerint, de amennyiben a megjelölt követelést kamat és költségtartozás is terheli, akkor először a díjakra, kamatra, majd tőkére kerül elszámolásra.

## 8.1. Díjak és költségek

A Társaság kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerült igazolt és indokolt költségeit terheli az Adósra.

Az Adósra terhelhető költségek – egyebek mellett – a jogi és hatósági eljárások költségei, ideértve a postaköltséget, a jogi eljárások költségét, a fedezet értékelésének költségeit.

A Társaság nem terheli az Adósra a követeléskezelési eljáráshoz kapcsolódó Társaság oldalán keletkező adminisztratív és működési költségeket, valamint az engedményezés tényéből eredő költségeket.

**Behajtási költség:** A szerződés megszegője a nemfizetés okán a fizetendő díjjal a régi Ptk. 298. § alapján késedelembe esett, így a Ptk. 299. § alapján köteles megtéríteni a szolgáltatónak a késedelemből eredő kárát. Új Ptk. 6:142. § [Felelősség szerződésszegéssel okozott károkért]. A Megbízó jogos követelése érvényesítéséhez követeléskezelő cég bevonására volt szükség, melynek díja a szerződés megszegőjét terhelheti. Megfizetése önkéntes. Ugyanakkor amennyiben az összeg nem kerül megfizetésre, arra, illetve a késedelem miatt felmerülő további költségeire vonatkozóan a megbízó a Ptk. 6:154. § (3) alapján kártérítési igényt támaszthat.

**Ügyvédi munkadíj:** a késedelmére tekintettel megindított behajtási eljárás költsége. Megfizetése önkéntes. Ugyanakkor amennyiben az ügyvédi munkadíj összege nem kerül megfizetésre, arra, illetve a késedelem miatt felmerülő további költségeire vonatkozóan a megbízó a Ptk. 6:154. § (3) alapján kártérítési igény támasztható, amely fizetési meghagyásos úton érvényesíthető. Az eljárás illetéke a tartozás 3%-a, de minimum 5.000 Ft, továbbá a kapcsolódó ügyvédi költség bruttó 6.350 Ft, amely összegek szintén Kötelezettet terhelhetik.

Az ügyvédi díjat tartalmazó összeg befizetésével a Kötelezett kifejezetten meghatalmazza a Társaságot, hogy az ügyvédi munkadíjra vonatkozóan számlát állítson ki és ehhez a Kötelezett megbízótól adatfeldolgozóként átvett adatait adatkezelőként nyilvántartásba vegye és kezelje.

**Késedelmi kötbér:** 2016. évi IX. tv. alapján kizárólag gazdálkodó szervezetek között (legalább 40 euró)

**Késedelmi kamat:** A késedelmi kamat mértékét a régi Ptk. esetén annak 301. §-a, az új Ptk. esetén annak 6:48 §-a szabályozza magánszemélyek, a régi Ptk. esetén annak 301/A. §-a, az új Ptk. esetén annak 6:155 §-a pedig vállalkozások esetében. A régi Ptk. 293. §, vagy az új Ptk. 6:46 § úgy rendelkezik, hogy ha a kötelezett kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni.

## 9. SZERVEZETI KONTROLL

A Társaság ügyvezetői gondoskodnak arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a Szabályzatban foglalt rendelkezések megfeleljenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezéseknek. A követeléskezelési tevékenység ellenőrzéséért az ügyvezetők felelnek.

## 10. MEGBÍZOTT KÖVETELÉSKEZELŐK MEGBÍZÁSÁNAK SZABÁLYAI

A követeléskezelők a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el munkájuk végzése során. A követeléskezelő az ügyintézőket – bevezető oktatásban, majd legalább évente egy alkalommal - megfelelő (tovább)képzésben részesíti és dokumentálja azt az Oktatási naplóban. A Társaság fontosnak tartja, hogy ügyintézői a legfrissebb információk és tudás birtokában legyenek, ezért kiemelt figyelmet fordít az egyes képzések között bekövetkező változások megismertetésére is.

A követeléskezelő új munkatársak aktív munkavégzését csak sikeres záróvizsga után engedélyezi, amely záróvizsga tartalmazza az Adósok megfelelő tájékoztatásának módszereit, kommunikációs és tárgyalástechnika, valamint termékismeret és követeléskezelési tréninget is, illetve a vonatkozó jogszabályok megismertetését.

A sikeres vizsga (írásbeli és szóbeli) elengedhetetlen feltétele a megbízás létrejöttének. Oktatásainkról, továbbképzéseinkről Oktatási Naplót vezetünk, amely dokumentálja a képzés mibenlétét, és igazolja, hogy mely ügykezelőnk milyen belső képzésen vett részt. Ugyanebben a naplóban tartjuk nyilván a Megbízóink által tartott továbbképző tréningeket is, melyet különösen fontosnak tartunk szem előtt tartva a folyamatos fejlődés szükségességét.

További információ:

<http://www.consequence.hu/szabalyzatok-felugyeleti-szervek-adatkezeles>

**Módosult:** 2019. május 1.

**Készítette:** dr. Benyhe Hajnalka

**Ellenőrizte:** Burget Beáta Eszter ügyvezető

