



**KÖVETELÉSKEZELÉSI
SZABÁLYZAT**
CREDITFORTE KFT.

Jóváhagyta:

Balázs Ágnes ügyvezető igazgató

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA

1.1. A szabályzat célja:

Jelen Követeléskezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a Creditforte Kft. (a továbbiakban: Társaság, székhely: 1118 Budapest Gombocz Z. u.14. Cg.:01-09-345193, adószám: 14656257-2-43, képviseli: Balázs Ágnes önálló aláírási joggal) által a követeléskezelés során megtett lépéseket tartalmazza a Magyar Nemzeti Bank (korábban PSZÁF) elnökének 14/2012. (XII.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 Creditforte Kft. 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 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 CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 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
- 14/2012. (XII.13.) számú ajánlás a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről
- 11/2012.(XI.8.) számú ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról (MNB)
- az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete

1.2. Alanyi hatály:

A jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság minden ügyintézőjére és alkalmazottjára.

1.3. Tárgyi hatály:

A szabályzat tárgyi hatálya a megbízás alapján történő követeléskezelési tevékenységre terjed ki. A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül a harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásokból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. Pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés esetén a követelések kezelése a jelen szabályzatban meghatározott szabályokhoz képest speciális szabályok is vonatkozhatnak a Megbízó igényeinek megfelelően.

1.4. A Társaság tevékenysége:

A Társaság díjtartozásokból eredő, határidőn túli, polgári jogi úton még nem érvényesített, esetenként 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 kizárólag olyan adatot ad át, amely a követelés érvényesítéséhez elengedhetetlen, ezen túlmenően a Társaság adatokat nem fogad és 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 képviselőt 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.

1.5. Felelősség és jelentés:

A Szabályzat végrehajtásáért saját szervezetükön belül a csoportvezetők felelősek. A Szabályzat rendelkezéseitől eltérni kizárólag ügyvezetői engedéllyel lehet. Ezzel együtt minden munkavállaló kötelezettsége, hogyha olyan történésről szerez tudomást, amely ezen Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szól, illetőleg, ha ezek gyanúja merül fel. A bejelentést minden esetben a közvetlen felettesnek szükséges eljuttatni.

1.6. A Szabályzat nyilvánossága:

A Követeléskezelési Szabályzat nyilvános, bárkinek hozzáférhető, a Creditforte Kft. székhelyén nyomtatott formában is elérhető, illetve letölthető a www.creditforte.hu weboldáról. 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 körütekintéssel elkerülhető hiba okozásáért felelősségre vonásra kell számítania.

1.7. A Szabályzat módosítása:

A Szabályzat módosítását követő jóváhagyás kizárólag a Társaság mindenkori ügyvezetőjének hatáskörébe tartozik. A Társaság a Szabályzatról, annak változásairól legalább 15 naptári nappal korábban értesíti a munkatársait igazolható módon.

2. MŰKÖDÉSÜNK ALAPELVEI

Működésünk alapelveit a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről c. dokumentum alapjaiban meghatározza.

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 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, amelynek 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. Ügyfeink személyiségi jogait minden körülmények között tiszteletben tartjuk. Minden tudomásunkra jutott adatot és információt bizalmasan 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 Creditforte Kft. 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 és agresszív magatartást.

Szakszerű és gondos magatartás elve

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.

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 szükséges, és különös figyelmet fordít az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, az eszközök meghatározásánál figyelembe veszi a követelés nagyságát, a Kötelezett teherviselő képességét, és együttműködési készségét.

A megbízás alapján kezelt követelések esetében amennyiben a megbízási szerződésben erről felek megállapodtak, a Társaság jogi eljárás kezdeményezését indítványozza a megbízó felé, ha a megbízási szerződésnek megfelelő követeléskezelési folyamat eredménytelen. Abban az esetben eredménytelen a behajtási folyamat, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére vagy az adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni. (A megállapodás megkötésének szabályait az egyes megbízások tartalmazzák a Megbízók igényeinek megfelelően).

Szabályozottság

Társaságunk az adóssal történő kapcsolatfelvétellel és a kapcsolattartásra, az adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, valamint a panaszkezelésre belső eljárásrendet alakít ki és működése során ezeket betartva jár el. A követeléskezelő a belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel van a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről c. dokumentum 2.1-2.4 alpontban rögzített elvekre, ezzel is biztosítva azok gyakorlatban történő érvényesülését.

3. FOGALOMTÁR

Követeléskezelő: a Creditforte Kft., mint a követeléskezelési tevékenységet végző jogi személy. Jelen szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság minden ügyintézőjére.

Megbízó: a követeléskezelővel a kintlévőségek behajtására megbízási szerződést kötött személy, a követelések tulajdonosa.

Adós: a Megbízó azon partnere, aki a Megbízó felszólítása után sem egyenlítette ki a számlatartozását, Adóssal Társaságunk gazdasági kapcsolatba nem kerül. A Társaság és Megbízója közötti jogviszonyt, illetve az egyes részsabályokat 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.

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.: díjnémfizetéssel megszünt biztosítás esetében az érdekmúlás igazolása a kérdéses időszakra.)

Ésszerűen tájékoztatott adós: olyan adós, aki az adott helyzetben elvárhat figyelmességgel és körültekintéssel jár el, ideértve az általa az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött, nem szerződészerűen teljesített szerződése

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

Áthidaló megoldás (kizárólag az adott megbízásnak megfelelő utasítások alapján)

- részletfizetési megállapodás a két fél lehetőségeinek felmérése alapján
- átmeneti fizetési nehézség esetén fix határidejű haladék az ügykezelési időn belül
- átmeneti kedvezményes részlet biztosítása

Igazolható módon történő felszólítás továbbítás: postai levelek esetében a postai feladójegyzék megléte (leveleink minden esetben regisztrálásra kerülnek, így azok kiküldése ajánlott vagy tértivevényes szelvény megléte nélkül is igazolható), illetve postai levelek és minden egyéb kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási forma esetében a követeléskezelési szoftverben történő nyilvántartás.

Kapcsolatlétesítés, kapcsolattartás: adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amelyben a követeléskezelő munkatársa azonosítani tudja magát. Lehetséges formái: postai levél, e-mail, rövid szöveges üzenet, telefon és személyes felkeresés. Társaságunk naponta 8-20.00 között indíthat kimenő hívásokat, ügyelve arra heti 3-nál több azonosított megkeresés ne történjen (belső kontroll)

Meghatalmazás a Társaság részére: 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, melyet kérés esetén az Adós rendelkezésére bocsátunk az általa kért formában.

Meghatalmazás harmadik fél részére: Társaság csak abban az esetben ad ki harmadik fél számára információt, ha az Adóstól eredeti, írásbeli meghatalmazással rendelkezik (két tanúval ellátott érvényes meghatalmazással). Szóbeli megállapodás nem megfelelő. Meghatalmazás minta a www.creditforte.hu weboldalon elérhető, illetve kérés esetén azt az Adós rendelkezésére bocsátjuk az általa kért formában.

4. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

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 vezet, amely többek között tartalmazza az adatkezelés célját és jogalapját is. Az Infotv. 6. § (1) bekezdésének b) pontja értelmében személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Emellett az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete részletesen rendelkezik arról, hogy a személyes adatok nyilvántartása mely esetekben lehetséges. Személyes adatok tekintetében a GDPR 4. cikk 8. és 10. pontja, valamint a 28. cikk (1) bekezdése alapján Társaságunk adatfeldolgozóknak minősül, így nincsen szükség hozzájárulásra az adatok átadásához.

A Creditforte Kft. adatkezelési azonosítója: 02807-0001

Megbízónk, az Önnel szembeni követelés tulajdonosa - az Ön következő személyi adatainak kezelője: név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, egyéb értesítési elérhetőségek, tartozással kapcsolatos információk (pl.: tartozás típusa, tőke, kamat, pénznem, költségek, egyenleg nyilvántartás, illetőleg a behajtási üggyel kapcsolatos információ (pl.: fizetési terv, költségek, egyenleg), valamint a tartozással kapcsolatban álló egyéb személyek adatai (pl.: kezes, örökös).

Társaságunk a Polgári Törvénykönyv, az ügyvédi tevékenységről szóló törvény, a 2011. évi CXII.tv. és a **2016/679-es számú Általános Adatvédelmi Rendelet**, valamint a Megbízóval kötött megbízási szerződés keretei között végzi munkáját. Tevékenysége során Társaságunk a követelések érvényesítése érdekében feldolgozza az Ön személyes adatait, melyhez - fentieknek megfelelően - Öntől hozzájárulás nem szükséges.

Társaságunk az Ön személyes adatait a Megbízójától, mint az átadott követelés eredeti jogosultjától kapta meg követeléskezelési megbízás keretein belül, adatait törvényes adatforrásokból frissítheti, beleértve az adatközvetítőktől kapott információt is. (Telekom telefonszám lekérés, BM Lakcímnnyilvántartó).

Társaságunk az Ön személyes adatait az alábbi célok érdekében kapja meg a Megbízójától:

- tájékoztatások küldése a tartozás keletkezéséről és a nemfizetés esetén várható következmények ismertetéséről (szóbeli és írásbeli kommunikáció, felszólító levelek kiküldése)
- jogi eljárás
- panasz és reklamációkezelés

Társaságunk az adós felek pénzügyi helyzetének ellenőrzése céljából profilalkotást alkalmazhat, mely magában foglalja a minősítési modellek elkészítését és használatát statisztikai folyamatok által. Ezen profil alapján dönthető el, hogy milyen behajtási stratégiát alkalmazunk, különösen, hogy szükséges-e a jogi eljárásban történő érvényesítés javaslata.

Az Ön adatainak továbbítása során felmerülő biztonsági kockázatokat Társaságunk mérsékli úgy, hogy a megfelelő adatbiztonság érdekében biztonsági biztosítékokat alkalmaz (pl: jelszavas védelem).

Az Ön személyes adatait aktívan a térülés megérkezéséig, passzívan (pl: érdeklődés esetén információ nyújtás) a megbízási szerződésben meghatározott ügykezelési időt követő 90 napig, tároljuk, ezt a tartamot Megbízónk utasításai illetőleg a hatályos jogszabályok korlátozhatják.

Az Általános Adatvédelmi Rendelet által biztosított korlátokon és feltételeken belül Önnek jogában áll a követelés jogosultjától az alábbiakat igényelni: hozzáférés az Ön személyes adataihoz, az Ön személyes adatainak javítása, az Ön személyes adatainak törlése, az Önre vonatkozó adatfeldolgozás korlátozása, feldolgozás elleni tiltakozás joga, adathordozás lehetőségének joga.

Önnek jogában áll panaszt benyújtani felügyelő hatóság felé, amennyiben úgy gondolja, hogy a személyi adatainak feldolgozása sérti az Általános Adatvédelmi Rendeletet.

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 Creditforte Kft. Követeléskezelési Szabályzata elfogadja, és iránymutatónak tekinti az ajánlást.

Lépés megnevezése	Rövid leírás
Megbízótól titkosítottan érkező állomány átvétele	A megbízótól érkező állomány átvétele, és betöltése a nyilvántartási rendszerbe
Adatkeresés kizárólag kapcsolattartási céllal	Telekom tudakozó, lakcímnnyilvántartás illetőleg gazdálkodó szervezetek esetében cégjegyzék lekérése
Írásbeli felszólítás kiküldése (az állomány átvételétől számított legkésőbb 15. napon)	E-mail, vagy felszólító levél, tájékoztatás a megbízás mibenlétéről
Bejövő hívások fogadása	A kiküldött felszólításokra érkezett telefonhívások fogadása nyitvatartási időben
Személyes ügyfélfogadás	A kiküldött felszólításokra érkezett személyes megkeresések fogadása nyitvatartási időben
Bejövő dokumentumok fogadása és feldolgozása	E-mailek, levelek iktatása, nyilvántartásba történő rögzítése
Kimenő telefonos megkeresés	Kimenő hívások indítása az átadott, és keresések alkalmával talált elérhetőségekre, a hátralék rendezésének előmozdítása érdekében (MNB ajánlásnak megfelelő módon és gyakorisággal vonatkozó összes jogszabályt betartva)
SMS küldés	Kimenő SMS-ek indítása az átadott, és keresések alkalmával talált elérhetőségekre, a hátralék rendezéséhez szükséges kapcsolattfelvétel előmozdítása érdekében (MNB ajánlásnak megfelelő módon és gyakorisággal)
Személyes felkeresés	Amennyiben a megbízási szerződés tartalmazza, hogy a behajtási eljárás során személyes felkereső keresheti fel a Kötelezettet nemfizetés esetén
Megbízóval történő egyeztetés	Amennyiben az ügy tisztázása érdekében olyan kivizsgálás szükséges, mely válasz megadása a Megbízótól elvárható
Pénzügyi tranzakciók folyamatos feldolgozása	Egyenlegek karbantartása, megbízóinktól érkező befizetési jelentések feldolgozása
Panaszkezelés	A Panaszkezelési szabályzatban foglaltaknak megfelelően
Tájékoztatás térülésről, visszavonásról	Térülés igazolás kerül kiküldése automatikusan minden olyan ügyben, amelyben van rögzített, aktív e-mail cím, illetőleg 150.000 Ft feletti tőkeösszeg esetén az elsődleges címnek rögzített címre postai úton is. Ugyanezen szabályok vonatkoznak azon ügyfelek értesítésére, akiknek az ügye visszavonásra került a behajtási eljárás alól. Külön, az ügykezelési szoftverben rögzített kérés esetén ettől elérő esetekben is igazolást küldünk.
Javaslat tétel a megbízó felé	Amennyiben az ügy nem kerül rendezésre, illetőleg nem születik részletfizetési megállapodás vagy nem áll rendelkezésünkre olyan dokumentum, amely igazolja a követelés jogtalanságát, javasoljuk megbízóinknak a követelés jogi úton történő érvényesítését
Jogerős fizetési meghagyások kezelése	Amennyiben a megbízási szerződés erre kiterjed
Per, perképviselet	Amennyiben a megbízási szerződés erre kiterjed (megbízott ügyvédi iroda alkalmazása)
Végrehajtás	Amennyiben a megbízási szerződés erre kiterjed (megbízott

	ügyvédi iroda alkalmazása)
Ügyek lezárása	A Megbízási szerződésben foglaltaknak megfelelően
Keletkezett és eredeti dokumentumok Megbízó részére történő el/visszajuttatása	Jegyzőkönyv mellett minden dokumentum leadása
Ügyek lezárását követő 90. napon: személyes adatok törlése	Aktív ügykezelési idő: azon fenti szerződésben meghatározott időszak, amely időszak alatt az ügyfelek személyes adatai felhasználhatóak a tartozás érvényesítése érdekében, a megbízási szerződésben foglaltaknak megfelelően. Passzív ügykezelési idő: az aktív ügykezelési idő leteltét követő 90 napos időszak, mely időszakban Megbízott Megbízó ügyfeleinek személyes adatait nyilvántartásban tarthatja a szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése érdekében, azonban aktív ügykezelés nem történik, kizárólag az ügyfelek ügykezeléshez kapcsolódó elvárható kérései kerülnek teljesítésre (pl: térülés igazolás kiküldése, telefonos tájékoztatás az ügy lezárásáról, térülés/visszavonás megerősítése). A passzív ügykezelést követően az ügyek visszavonhatatlanul törlésre kerülnek a követeléskezelési nyilvántartásból, az ügyek beazonosítása, visszavonása ezt követően semmilyen módon nem lehetséges.

5.1. Telefonos és személyes megkeresések:

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

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 formájára vonatkozóan (pl.: munkaidőben a megkeresés mellőzése). A követeléskezelők az adós kérésére tájékoztatást nyújtanak a követeléskezelés folyamatáról, az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A Társaság az Adósokkal hétköznapi nyitvatartási időben 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. Nem pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések esetében, valamint amennyiben azt az adós kifejezetten kéri, e rendelkezésről eltérni lehetséges, ugyanakkor az Adós erre irányuló kérését dokumentálni szükséges a nyilvántartásban.

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

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

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják:

- magukat
- a követeléskezelő társaságot, amelynek nevében és képviselőjében eljárnak
- a megbízót, amelynek nevében és képviselőjében eljárnak
- az adóst (születési hely, idő, dátum, édesanyja neve – amennyiben rendelkezésre áll, vagy cím és egyéb ügyazonosító)
- tájékoztatják őt, hogy milyen célból veszik fel a kapcsolatot
- telefonos beszélgetés esetén hozzájárulást kérnek a rögzített telefonbeszélgetéshez és a tudomásunkra jutott személyes adatok Megbízó felé történő továbbításához
- 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
- lehetséges fizetési ütemezésről, részletfizetési lehetőségekről
- 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
- új személyes adat rögzítésekor (kapcsolattartás céljára rögzítéshez történő) hozzájárulás kérése

a MNB felügyeleti körébe tartozó követelések esetében további, a törvény által előírt tájékoztatást adunk az adósok részére a 2016.03.21-től érvényes Hpt. 72.§-ában foglaltaknak megfelelően.

5.2. Ügyfelfogadás:

A követeléskezelők biztosítják azt, hogy az ügyfelfogadásra rendszeresített helységeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából. Ügyfelfogadás előre történő bejelentkezés alapján H-P: 08.00 – 20.00 h, előzetes bejelentkezés nélkül: 09.00h – 17.00h

Az ügyfélszolgálati irodában készpénzes befizetésre van lehetőség (kivéve, ha a Megbízónk ettől eltérően rendelkezik) melyről minden esetben bevételi pénztárbizonylat készül.

Ügyintézés során az eljáró személy azonosítása kötelező.

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

Az Infotv. 4. §(1) bekezdésében előírja, hogy a személyes adatok felvételének 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 jelentkezők 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 a tisztességtelen, az agresszív, a megtévesztő és tisztességtelen gyakorlatok folytatása, és ezen keresztül a fogyasztói magatartás torzítása. A követeléskezelő minden olyan információt megad, amely az adós együttműködő magatartásához kell.

Bemutatják az áthidaló lehetőségeket, tájékoztatják az Adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve bemutatják annak okát (kamatok, költségek). Az Adósoktól, illetve Meghatalmazottaiktól minden esetben hozzájárulást kérünk a beszélgetések rögzítéséhez, és amennyiben személyes adatok jutnak tudomásunkra az ügykezelés során, úgy engedélyt azok kizárólag megbízónk részére történő továbbításához.

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

Tekintettel arra, hogy Társaságunk adatfeldolgozó, fenti kérelmeket haladéktalanul továbbítjuk megbízónk felé illetőleg az Ő utasításainak megfelelően járunk el.

A Creditforte Kft. a személyes adatot törli,

- ha kezelése jogellenes
- ha az hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható – feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki
- ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott és fentiekben részletezett ideje lejárt (aktív/passzív ügykezelési idő)
- ha azt a bíróság vagy a Hatóság elrendeli

5.4. Adóssal történő telefonbeszélgetések kiadásának módja

Beszélgetéseinket kivétel nélkül rögzítjük, és a jogszabályban megjelölt 5 éves határidőig tároljuk. Az ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsájtuk a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet, valamint a hanganyag is átvehető személyesen, vagy e-mailben, amennyiben azt az Adós kéri. Ezen cselekményekért külön díj nem kérhető el. A hanganyagok egyedi azonosítóval rendelkeznek, ugyanakkor a hanganyag beazonosítható a hívás ideje és a hívott/hívó szám alapján is. Amennyiben az Adós vagy Meghatalmazottja nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez, úgy Társaságunkkal írásban veheti fel a kapcsolatot. A telefonbeszélgetések rögzítése minden esetben az Adós érdekét szolgálják.

5.5. Írásbeli megkeresés

Amennyiben a Társaság és a Megbízó között létrejött megbízási szerződés ettől eltérően nem rendelkezik, a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés alapján átadott követelések adatainak átadását követő legkésőbb 15 napon belül a Társaság írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés behajtása érdekében eljárást indított, melyre a megbízási szerződés alapján jogosult.

- a megbízót, akinek nevében és javára eljár
- a követelés jogcímét
- a követelés összegét, összetételét
- a befizetésre vonatkozó tudnivalókat (teljesítés módja)
- az ügy rendezésének elmaradása esetén várható következményeket
- illetőleg, hogy a panasz esetén többnyire szükséges bemutatni az azt alátámasztó dokumentumokat (amennyiben az Adós panasszal él, és az általa csatolt dokumentumok alapján vitatja a követelést, a panasz megválaszolásáig a megbízó és a Társaság nem végez az Adóst (panaszost) érintő követeléskezelési tevékenységet. A panaszt a társaság a megbízónak továbbítja és a megbízó visszajelzését követően a megbízó utasításainak megfelelően jár el.

A Társaság a fizetési felszólításai, kiküldött levelei tartalmát rendszeresen felülvizsgálja és amennyiben szükséges, a megbízó utasításainak megfelelően módosítja, illetőleg a módosítást jóváhagyatja.

Illetve, amennyiben függő ügynökként, vagy kiemelt közvetítőként jár el, úgy a 2016.03.21-től érvényes Hpt. 72§-ában foglaltakat betartja. A Társaság tömeges és egyedi levelek küldését is végzi. A Társaság az Adósok részére postai úton, kizárólag zárt borítékban küld leveleket, Társaságunk ajánlott/tértivevényes levél kiküldésére nem kötelezhető, annak kötelező kiküldését kizárólag az egyedi megbízási szerződések írhatják elő. A beérkező dokumentumok minden esetben rögzítésre kerülnek az ügyekben. A válaszadási kötelezettség: 30 nap.

A hatályos adatvédelmi rendelet értelmében az e-mailes beazonosítás csak abban az esetben tekinthető elfogadhatónak, amennyiben olyan e-mail címről érkezik megkeresés, amely a szerződés megkötésekor megadásra került, mint kapcsolattartási e-mail cím. Amennyiben olyan e-mail címről érkezik megkeresés Társaságunkhoz, amely nem került regisztrálásra, úgy tájékoztatni a megkeresőt csak ezen tényről áll módunkban. Telefonos beazonosítást követően, annak követelményeit betartva új e-mail cím rögzítése kérhető (hozzájárulás szükséges az e-mail cím kapcsolattartás céljára történő átadásához és Megbízónk részére történő továbbításához)

5.6. Személyes felkeresés:

A Creditforte Kft. személyes felkeresőket alkalmazhat alvállalkozóként, akik egyeztetés céljából keresik fel az Adóssokat. Személyes felkereső kizárólag olyan Adóst keres fel, akivel telefonon vagy levélben nem sikerült felvenni a kapcsolatot, tehát a kapcsolatfelvételre, és az egyeztetésre nem látunk más lehetőséget. Szintén személyes felkereső látogathatja meg azon Adóssokat, 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 Creditforte Kft. 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

névére címzett borítékban hagyhatnak. A személyes felkeresők illetéktelen harmadik féltől nem gyűjtenek be adatokat, nem kérnek üzenet átadást a keresett személy részére, tájékoztatást csak Meghatalmazottnak adnak (házastársnak sem).

A személyes felkeresők fényképet kizárólag az érintett írásbeli beleegyezésével készíthetnek.

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

- a Társaság nevét
- címét
- elérhetőségét
- az eljáró munkatárs nevét, azonosító adatait
- valamint azt, hogy hatásköre milyen cselekményekre terjed ki

5.7. Adósok azonosítása

Tekintettel arra, hogy a Társaság banktitkot tartalmazó követelést is kezelhet, kizárólag a Hpt. 161.§(1) bekezdésében meghatározott esetekben ad tájékoztatást az adóson kívül más személynek, ennek megfelelően kizárólag a Hpt. 161. § (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott formai és tartalmi kellekekkel rendelkező meghatalmazást fogad el.

Amennyiben az adós e-mailben veszi fel a kapcsolatot a Társasággal, és az adós e-mail címe, mint elérhetőségi adat nem szerepel a megbízó által átadott adatok között, vagy rögzítve, mint új kapcsolattartási adat (telefonon történt adatkezelési hozzájárulás által) úgy semmilyen, a követeléssel kapcsolatos adat nem adható ki.

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 (édesanyja neve, születési hely és idő megadása), illetőleg amennyiben ezen adatok nem szerepelnek az átadott adatok között, úgy név, cím, egyéb szerződés vagy ügyazonosító által. A nyilvántartott hátralékról, illetve a folyamat aktuális státuszáról csak Kötelezett, vagy az ügyben jogosan eljáró személy kaphat tájékoztatást. Az irodát felkereső Adósok esetében szintén szükséges a személyazonosság igazolása, személyazonosságot igazoló irat alapján.

Abban az esetben, ha a Kötelezett 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 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 a Creditforte Kft-nál történő ügykezelésre szól

A meghatalmazás minta letölthető a www.creditforte.hu weboldáról.

6. 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:

- Kötelezett neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve (amennyiben szerepelt az átadott adatok között)
- Kötelezett lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei
- Megbízónk neve, ügyfél-azonosító, megbízás napja, követelés tartalma és összege
- pénzügyi adatok, befizetések, jóváírások
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések
- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések
- Kötelezett által megküldött dokumentumok, illetve az azokra adott válaszok

7. PANASZKEZELÉS

A Creditforte Kft. a követeléskezelési tevékenység bármely szakaszában felmerült panaszokat egységesen a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezeli, mely elérhető a www.creditforte.hu weboldalon, illetve a személyes ügyfélfogadó helyiségben is.

8. KIEGYENLÍTÉS ELSZÁMOLÁSI SORRENDJE

Az egyes követelések elszámolása minden esetben a Megbízó utasításainak megfelelően történik, de jellemzően Ptk. szerinti kiegyenlítési sorrendben (2013. évi V. törvény 6:41 §-a alapján). Elsődlegesen a Kötelezett rendelkezése szerint, de amennyiben a megjelölt követelést kamat és költségtartozás is terheli, akkor először a díjakra, kamatra, majd tőkére kerül elszámolásra.

Behajtási költség: A szerződés megszűnése 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 megszűnését 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. A behajtási költség minden esetben a Megbízót illeti.

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 igényt támaszthat, amely fizetési meghagyásos úton érvényesíthető. Az ügyvédi díjat tartalmazó összeg befizetésével a Kötelezett kifejezetten meghatalmazza a Creditforte Kft-t, 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.

Adós teherviselési képességének megállapításához szükséges, adóstól bekérendő iratok, adatok tekintetében is a Társaság a megbízási szerződés rendelkezéseit tekinti irányadónak. Múltányossági kérelemben előadott adatok kizárólag akkor kerülnek a Társaság nyilvántartó rendszerében rögzítésre, ha ahhoz az adós hozzájárul.

Visszafizetés szabályai: amennyiben egy ügyfél – bármilyen oknál fogva – kéri a befizetett összeg visszautalását, úgy ezen kérését Megbízónk felé tudjuk továbbítani. Társaságunk a befizetett összeggel nem rendelkezhet (a bankszámlaszám a követelések elkülönített kezelése miatt technikai), csak közvetítő szerepet tölthet be, így a visszautalást is kizárólag Megbízónk eszközölheti. A visszautalás kéréssel közvetlenül a Megbízó felé is fordulhat az alábbi adatok megadásával: befizetés összege, milyen névre és számlaszámra kéri a visszautalást, mi a visszautalás kérésének indoka? A visszautalás kérése még nem jelenti annak automatikus elfogadását.

9. KÖVETELÉSKEZELŐK MEGBÍZÁSÁNAK SZABÁLYAI

Az ügykezelők kiválasztása minden esetben kellő körültekintéssel történik. A Társaság egyes megbízások esetében, az ügykezeléshez megkövetelheti a szükséges szakmai képzettség meglétét (ideértve a Hpt. és az MNB által elvárt Pénzügyi szolgáltatásközvetítői hatósági vizsgát). A követeléskezelők a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el munkájuk végzése során. A követeléskezelő az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti és dokumentálja azt az Oktatási naplóban.

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, kiemelt témakörként pedig az adatvédelemmel kapcsolatos szabályozást.

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.

Ügykezelőnk kiválasztásánál előnyt élveznek azon jelentkezők, akik rendelkeznek a Pénzügyi szolgáltatás közvetítői hatósági képzés sikeres elvégzéséről szóló bizonyítvánnyal. Amennyiben olyan munkavállaló nyer felvételt, aki nem rendelkezik az előbb említett képzésről szóló bizonyítvánnyal, azon munkavállalók képzését támogatjuk.

10. ELLENŐRZÉS

A Társaság a Belső operatív szabályozás keretében vizsgálja és ellenőrzi a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát. Az ellenőrzés a Belső szabályozásban meghatározott mintavétel alapján történik, majd a minták kiértékelését követően dokumentálásra kerül annak eredménye és az esetlegesen változtatandó folyamatok is.

További információ:	www.creditforte.hu
Hatálybalépés:	2018.05.02.
Utolsó módosítás dátuma:	2023.07.01
Felülvizsgálat:	évente
Alkalmazandó:	minden munkavállaló
Felelős:	ügyvezető igazgató
Szerkesztő:	adatvédelmi felelős, operatív vezető