



P R O D E B T

A Prodebt Kft. követeléskezelési szabályzata

Tartalomjegyzék

1. A szabályzat célja, hatályai

Célok:

1. átláthatóság növelése
2. szakmaiság prezentálása
3. szabályzóknak való megfelelés

Hatály:

1. alanyi hatály
2. tárgyi hatály

2. Szabályzás alapelvei

1. Tisztességes és együttműködő magatartás
2. Szakmai gondosság
3. Szükséges információ szolgáltatása
4. Adós teherviselő képességének figyelembe vétele
5. Fokozatosság
6. Adós teljesítésének elsődlegessége
7. Szabályozottság

3. Kapcsolattartás adóssal

1. Adós tájékoztatása
2. Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás
3. A követelés nyilvántartása
4. Adós adatainak nyilvántartása

4. Követeléskezelési folyamat

1. A követeléskezelési folyamat jellemzői

5. A követeléskezelés szakmaisága

1. A munkatársak kiválasztása
2. Adatvédelem

A Prodebt Kft. követeléskezelési szabályzata

A szabályzat célja, hatálya

Célok:

A szabályzat célja, hogy növelje az átláthatóságot a Társaság követeléskezelési tevékenysége folyamatában, a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja, ennek során a kapcsolódó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen.

1. Alanyi Hatály:

Követeléskezelő: A Prodebt Kft. (2083 Solymár, Györgyhegy utca 18.), mint 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 számlatartozását.

PSZÁF ajánlás: A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről.

2. Tárgyi Hatály:

A szabályzat tárgyi hatálya a követeléskezelési tevékenységre terjed ki. A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül az üzletszerűen nyújtott, saját, vagy harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

A szabályzás alapelvei

1. Tisztességes és együttműködő magatartás

A követeléskezelő a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejti ki tevékenységét, az adósokkal együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat.



PRODEBT

2. Szakmai gondosság

A Prodebt nevében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el. Követelés érvényesítési eszközeit a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A Társaság az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti.

3. Szükséges információ szolgáltatása

A Prodebt eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges.

4. Adós teherviselő képességnek figyelembe vétele

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során a Társaság lehetőség szerint -mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaz- az adós együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

5. Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A Társaság a fokozatosság elvének megfelelően jár el az adósok tájékoztatása során is.

6. Adós teljesítésének elsődlegessége

A Társaság –figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is- elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana.

7. Szabályozottság

A Társaság a tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen szabályzat tartalmazza.



PRODEBT

Kapcsolattartás az adóssal

1. Adós tájékoztatása

A Társaság az adós kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A Társaság az adós kérésére félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz. Ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és -ahol lehetséges- kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el.

A Társaság – az Fttv. rendelkezéseivel összhangban - eljárása során az olyan adós magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Társaság a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, tájékoztatja az adóst. A tájékoztatást a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

A Társaság tájékoztatja az adóssokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről. A tájékoztatást a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

2. Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A Társaság az adóst 15 napon belül írásban értesíti a követeléskezelési megbízásról.

A megbízás alapján eljáró Társaság a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követően 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján megbízója számára jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. A követeléskezelő felhívja az adóst a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül panasszal élhet a követeléskezelőnél. A követeléskezelő egyúttal felhívja az adós figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat.

Amennyiben az adós panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a követeléskezelő nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).

A Társaság az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.



P R O D E B T

A Társaság hétköznapokon reggel 8 és 20 óra között kezdeményez kapcsolatfelvételt az adóssal, illetve szombaton 8 és 12 óra között.

Ettől nem banki követelések esetében lehet eltérni. Az adós méltányolható kérését a követeléskezelő figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Társaság székhelyén, munkanapokon 8 és 16 óra között ügyfélszolgálatot tart fenn.

A Társaság szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az adóssal. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni a követeléskezelő által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében). Amennyiben a követelés jogosultja több követeléskezelő részére ad megbízást a követelés behajtásával kapcsolatban, úgy ezzel egyidejűleg biztosítja, hogy a megbízott követeléskezelőkre együttesen érvényesüljenek a jelen ajánlások.

A Társaság a telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti. Az Adóst a Társaság tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről.

Az Adós erre irányuló kérése esetén a beszélgetést hangrögzítés nélkül folytatja le. A hangfelvételt a Társaság a személyes adatokra irányuló szabályok szerint kezeli. Ezen adatkezelés részletei az adatvédelmi szabályzat tartalmazza.

A követeléskezelő az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítja magát és az adóst.

Tájékoztatnak, hogy kinek a nevében és képviselőként eljárnak, a megbízót, az adóst, és a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a Társaság és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményre terjed ki.

A Társaság védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat felvételi formákat.

A Társaság az Adós számára válasznyomtatványt küld, ezzel is segítve a kapcsolat felvételét, illetve a kommunikáció átláthatóságát.

A Társaság kifejezetten erre a célra gyártott postai feladóvevények útján („sárga csekk” illetve „fehér csekk”) és banki átutalás vagy banki pénztári befizetésével lehetővé teszi a követelés megfizetését.



P R O D E B T

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

3. A követelés nyilvántartása

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja.

4. Adós adatainak nyilvántartása

Az adós releváns adatainak megtudakolása végett a Társaság kérdőíves kikérdezéses módszert is alkalmaz.

A tudomására jutott adatokat a Prodebt Kft. saját rendszerében tárolja, és a keletkezett dokumentációt a megbízó felé továbbítja.

A követeléskezelési folyamat

1. A követeléskezelési folyamat:

A megbízás megérkezése után, az adatok ellenőrzését követően visszaigazolás történik a megbízó részére, majd az ügy betöltésre kerül a követeléskezelő rendszerbe.

Megkezdődik az ügy feldolgozása, kiküldésre kerül az első értesítő/felszólító levél.

A kiküldést követő 10 munkanapon belül telefonos kapcsolatfelvételre teszünk kísérletet (amennyiben telefonszám rendelkezésre áll).

Amennyiben sikertelen a kapcsolatfelvétel és/vagy az első felszólító levélre nem érkezik érdemi válasz, akkor a 45. munkanapot követően egy ismételt levél kerül kiküldésre kapcsolatfelvétel céljából.

Személyes felkeresés alkalmanként a megbízás nagyságától illetve a megbízótól függ. Amennyiben a szerződésben rögzített feldolgozási határidőn belül nem sikerül érdemi eredményt elérni, illetve az adóssal részletfizetési megállapodást kötni, úgy peresítési javaslattal zárjuk az ügyet.

A Prodebt Kft. minden elért ügyféllel megállapodás megkötésére tesz kísérletet, elsődlegesen a tartozás egyösszegű visszafizetésére, ha ez nem sikerült, akkor részletfizetés megkötésére.

A Prodebt Kft. az ügyfelekkel kötött fizetési megállapodásokat nyomon követi, annak nem teljesülése esetén az ügyfelet újból megkeresi.

Az egyes ügyek a behajtási folyamat eredményének és egyéb feltételeinek megfelelően kerülnek zárásra.



P R O D E B T

A behajtási folyamat egyes lépései az adott ügynek megfelelően, más sorrendben is követhetik egymást, illetve ha a behajtási folyamat bizonyos szakaszában az ügy sikeresen zárul, akkor természetesen a hátralévő lépésekre már nincsen szükség.

Bírósági eljárás kezdeményezésének indítványozása

Bírósági eljárás kezdeményezését abban az esetben indítványozza a követeléskezelő, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy az adóssal nem tud kapcsolatot felépíteni. A kapcsolat létesítését minden esetben minimum két levél megküldésével, és ha rendelkezésre áll akkor telefonon keresztül is megkísérli.

A követeléskezelés szakmaisága

1. Munkatársak

A munkatársaktól a Társaság megköveteli a munkakör betöltéséhez szükséges szakmai képzettség (ideértve a Hpt. és a PSZÁF által elvárt képzések elvégzését is) és szakmai tudás meglétét és szinten tartását.

2. Adatvédelem

A Társaság Adatvédelmi Szabályzattal rendelkezik, amely rendelkezéseit tevékenysége minden szakaszában betartja.

Prodebt Pénzügyi és Tanácsadó Kft.
Solymár, 2020.02.27