**Követéskezelési Szabályzat**

 **Céginformáció.hu Kft.**

**Bevezetés**

A **Céginformáció.hu Kft.** (a továbbiakban: Kft.) követeléskezelési tevékenységének elsődleges jogi hátterét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 210. § (15)-(16), a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelet elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elveiről, valamint a Ptk. engedményezésre vonatkozó előírásai adják.

Jelen szabályzat célja, hogy eligazítást nyújtson a követeléskezelési tevékenység folyamatában, tartalmazza mindazokat a folyamatokat/lépéseket, utasításokat, szakmai és etikai normákat, a követeléskezelés szabályait, amelyeket egy adott ügy kezelése, illetve a követelés behajtása érdekében alkalmazni, betartani és érvényesíteni kell.

**1. Fogalmak, meghatározások**

 **Követeléskezelő:**

A Céginformáció.hu Kft. (1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 76.), mint követeléskezelési tevékenységet végző jogi személy.

**Megbízó:**

A Követeléskezelővel a kintlévőségek behajtására megbízási szerződést kötött személy.

**Kötelezett, továbbiakban mint adós**

A megbízó azon ügyfele, aki a számla lejártát, valamint felszólításokat követően sem egyenlítette ki számlatartozását.

**Követelés**

Azon törvényes magyar fizetőeszközben vagy devizában kifejezett összeg, amely összeggel adós tartozik a megbízó felé.

**2. A szabályzat hatálya**

A jelen Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni — jogszabály kötelező erejű rendelkezése, vagy a Kft. és az Ügyfél (a továbbiakban együtt: Felek) eltérő tartalmú kikötése hiányában — a Kft. és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra, amelynek keretében a Kft. követelésérvényesítési és -kezelési tevékenységet végez.

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.

**3. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek**

**3.1. Együttműködési kötelezettség**

A Kft. és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban **kölcsönösen együttműködve, egymás jogos érdekeit figyelembe véve** kötelesek eljárni. A Kft. követeléskezelése során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanának meg. A kapcsolattartás során biztosítja, hogy az átadott információk ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást, a Kft. a **jóhiszeműség** keretein belül fejti ki tevékenységét. Az együttműködési kötelezettség keretein belül a Kft. az adós méltányolható kéréseit (nyilvántartásban rögzítve) figyelembe veszi a kapcsolattartás formájára vonatkozóan.

A Kft. követeléskezelő munkatársai az adós rendelkezésére bocsátják mindazon információkat (áthidaló megoldási lehetőségek, nemfizetés következményei, okai, alkalmazható intézkedések, jogi eljárás menete és költségei stb.), amelyek az Ügyfél együttműködő magatartásához szükségesek.

Az együttműködési kötelezettség keretein belül a Kft. követeléskezelő munkatársai figyelembe veszik az Ügyfél teherviselő képességét, felmérik jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét, továbbá kifejezetten felhívják az Ügyfél figyelmét arra, hogy milyen következményekkel járhat ezen információk kiadásának megtagadása vagy hiányos, pontatlan megadása.

**4. Értesítési, tájékoztatási kötelezettség**

A Kft. eljárása során megadnak minden olyan információt az adósok számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges. A Céginformáció.hu Kft. az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldik meg.

A Kft. tájékoztatási kötelezettsége során közérthetően fogalmaz, kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy utóbbiakat magyarázattal látja el.

**4.1 Az értesítés módja, ügyfélkapcsolat, írásbeli tájékoztatás elvei**

Felek a másik félhez intézett minden értesítést, tájékoztatást, ajánlatot, nyilatkozatot, kérést, észrevételt, panaszt elsősorban írásban kötelesek megtenni. A Kft. az Ügyfél kérésére, az Ügyfél megfelelő azonosítása után, telefonon, vagy elektronikus levélben is tájékoztatást adhat az Ügyfélnek olyan kérdésekben, amelyek az Ügyfélnek a kötelezettsége teljesítéséhez szükségesek, vagy azt elősegítik. A Kft. mind a társaság, mint az Ügyfél részéről kezdeményezett telefonos megkeresést és az arra adott választ jogosult rögzíteni a **Panaszkezelési Szabályzatban** és más jogszabályban előírt módon, továbbá időkorláton belül tárolni, feltéve, hogy ehhez az Ügyfél - a Kft. által a hang- és adatrögzítésről adott megfelelő tájékoztatás alapján - kifejezett és félreérthetetlen, dokumentálható módon hozzájárult. A Kft. kifejezetten hangsúlyozza, hogy a társaság által kezdeményezett, a követeléskezelési tevékenységhez kapcsolódó valamennyi telefonhívást is rögzítik visszakereshető módon. Írásbelinek minősül az egymásnak levélben, telefaxon vagy e-mailben küldött értesítés, tájékoztatás, ajánlat, nyilatkozat, kérés, észrevétel, panasz. A nem írásbeli közléseket egyidejűleg írásban is meg kell erősíteni, azok az írásbeli megerősítéssel válnak hatályossá.

**4.2 Szakmai gondosság elve**

A Céginformáció.hu Kft. nevében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és ennak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközöket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák.

**4.3 Az adós teherviselő képességének figyelembe vételének elve**

A követelés kezelő figyelembe veszi eljárása során az adós jövedelmi és vagyoni helyzetét és ennek függvényében mérlegel a követelés jogi eljáráson kívüli megterülésére. Eljárása során felhívja adós figyelmét arra, hogy milyen következményekkel jár, ha az adós képességére vonatkozó információk megadása során nem működik együtt a követeléskezelővel.

**4.4 Fokozatosság elve**

A Követeléskezelő az adóssal együttműködve figyelembe veszi az eljárás során alkalmazandó eszközöket és ezeket fokozatosan alkalmazza az adós teherviselő képességét figyelembe véve. Továbbá a követeléskezelő figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, együttműködés mértékét és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát.

**5. Az adósok tájékoztatása**

Az általános tájékoztatásra vonatkozó elveket a Céginformáció.hu Kft. úgy határozta meg, hogy az adós kérésére minden esetben tájékoztatást nyújt a követelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A Crediteform Kft. honlapján elérhetővé teszi a követeléskezelésre vonatkozó esetleges panaszkezelési információkat.

Az írásbeli tájékoztatásban az adósok pontos információt kapnak a tartozásuk aktuális összegéről ( tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összegéről vagy mértékéről. Valamint az adósok értesítést kapnak nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről, illetve, hogy tartozásukat hol és milyen módon tudják rendezni.

A Céginformáció.hu Kft. az adósok részére tájékoztatást is ad az áthidaló megoldásokról, egy esetleges részletfizetési kedvezményt illetően, a tartozás részletekben történő lehetőségeiről.

**5.1 Részletfizetési megállapodás**

A kapcsolatfelvétel során törekedni kell arra, hogy az adós a tartozást teljes mértékben egyenlítse ki. Amennyiben erre nincs lehetőség, úgy tartozásának írásbeli elismerésére, részletfizetési megállapodás megkötésére kell törekedni.

Ha az adóssal részletfizetési megállapodást sikerült kötni, akkor a továbbiakban figyelemmel kell kísérni, hogy az elismert és vállalt fizetési kötelezettséget a megállapodás szerint teljesíti-e. A Kft. – üzletpolitikájának megfelelően – a részletfizetés alkalmazásáról – az Ügyfél együttműködésével, annak vagyoni és jövedelmi helyzetének felmérését követően - pozitív döntést igyekszik hozni, az adós együttműködő magatartása (adatok/nyilatkozatok határidőre való megadása, fizetési hajlandóság mutatása) ezen döntés meghozatalát nagymértékben befolyásolja és elősegíti.

**6. Az adósokkal történő kapcsolatfelvétel**

Megbízás alapján a Céginformáció.hu Kft. 15 napon belül írásban értesíti a megbízásról az adós felet, mely értesítés alkalmával tájékoztatja adóst a követelés beazonosításának jogcímére, megbízásának fennállásáról illetve a követelés összegéről, összetételéről és a teljesítés módjáról, valamit a várható következmények tényszerűségéről.

A követeléskezelők úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

A Céginformáció.hu hétköznaponként reggel 8.00 és délután 16.30 között a székhelycímén 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 76. szám alatt ügyfélszolgálatot tart fenn.

A követeléskezelő hétköznapokon 8.00 és 19.00 óra között kezdeményez kapcsolatfelvételt az adóssal, illetve szombaton 8.00 és 12.00 óra között, ettől csak akkor tér el, ha adós kifejezetten kéri.

A követeléskezelő az adóssal szerződésenként heti 3 alkalomnál többször nem létesítenek kapcsolatot.

A követeléskezelő az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst, illetve tájékoztatás adnak a beszélgetések hangfelvételéről és annak kiadási módjáról.

 A kapcsolatfelvétel során tájékoztatja a követeléskezelő az adóst, hogy kinek a nevében és képviseletében járnak el és milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. A követeléskezelő a kapcsolatfelvétel alkalmával az adóst is azonosítja az adatvédelmi szabályzatnak megfelelően. Az eljárás során résztvevő ügyintézők a tájékoztatás alkalmával arra is kitérnek, hogy meghatalmazásuk, képviseleti jogkörük milyen eljárási cselekményre terjed ki.

A követeléskezelő védi az adós banktitok és személyi jogait és ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat felvételi formákat. Az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről.

A Céginformáció.hu biztosítja adósok számára az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiséget, a megfelelő számú ügyintézőt, valamint az egyszerűbb nyilatkozattételre-kommunikáció hatékonyságára- vonatkozó formanyomtatványokat, befizetési módokra vonatkozó adatokat ( bankszámlaszámok, csekkek ).

**7. Nyilvántartással kapcsolatos elvek**

A Céginformáció.hu Kft. az általa végzet követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet. Célja, hogy visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelés gyakoriságát, valamint az adatvédelmi szabályoknak történő megfelelést. Erre a cég külön szoftver alkalmaz, melyben dokumentálja valamennyi kapcsolatfelvétel módját és időpontját.

A cég a nyilvántartásban szereplő adatokat a kezeléstől – megbízástól - számított 5 évig megőrzi figyelembe véve a vonatkozó adatvédelmi szabályokat és az adós esetleges nyilatkozatát.

**8. Követeléskezelési folyamat**

A megbízás megérkezése után, az adatok ellenőrzését követően a megbízó részére a Céginformáció.hu Kft. visszaigazolást küld, vele egy időben az adós adatai rögzítésre kerülnek a követeléskezelő rendszerbe, ezzel megkezdődik az ügy feldolgozása.

A követeléskezelői folyamat az adós ’ első’ írásos kiértesítésével történik a korábban már meghatározott feltételekkel. A kiküldést követő 5. munkanaptól telefonos kapcsolatfelvételre teszünk kísérletet (amennyiben telefonszám rendelkezésre áll). Ezt követően a Céginformáció.hu kft. ügyintézői a megbízókkal kötött egyéni vagy eseti szerződésekben rögzített feldolgozásnak megfelelően járnak el.

Az ügyek feldolgozását a Céginformáció.hu Kft. üzletszabályzata, illetve a megbízókkal kötött szerződések tartalmazzák.

Cégünk személyes felkeresést alkalmanként végez. Az adós személyes felkeresése függ a megbízás nagyságától illetve a megbízóval kötött szerződéstől.

Amennyiben a szerződésben rögzített feldolgozási határidőn belül nem sikerül érdemi

eredményt elérni, illetve az adóssal részletfizetési megállapodást kötni, úgy írásos formájában a megbízó felé lezárási értesítést küldünk.

**9. Adatkezelés, adatvédelem**

Az adósnak joga van megismerni minden olyan adatot, amelyet a Kft. vele kapcsolatosan nyilvántart, kezel, továbbít. Az Ügyfél írásbeli kérésére a Kft. minden, az Ügyfélre és a vele kötött szerződésre, vele szemben fennálló követelésre vonatkozóan nyilvántartott, kezelt, továbbított adatot írásban közöl az Ügyféllel.

A Céginformáció.hu Kft. olyan számítógépes rendszert alkalmaz, amely nem teszi lehetővé, hogy a fenti nyilvántartások adataihoz illetéktelen személyek hozzáférjenek.

**10. Függő és kiemelt függő ügynökök igénybevétele**

***A Céginformáció.hu Kft. követelési eljárása során alvállalkozókat, ügynököket nem alkalmaz.***

**11. A követeléskezelés egyéb irányelvei**

A Céginformáció.hu Kft. követeléskezelő munkatársai folyamatos szakmai képzésben vesznek részt annak érdekében, hogy tevékenységük során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok betartásával, az adott helyzetben leginkább alkalmas igény-érvényesíthető eszköz kiválasztásával járjanak el. A képzésekről rövid írásos jegyzet, dokumentum is készül, mely rendszeres kontrolling alá esik.

**12. Záró rendelkezések**

Jelen Követeléskezelési Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben egyebekben a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

Jelen szabályzat 2018. július 1. napján lép hatályba.

Budapest, 2018. május 26.