

Követéskezelési Szabályzat

Céginformáció.hu Kft.

Bevezetés

A **Céginformáció.hu Kft.** (a továbbiakban: Kft.) követéskezelési tevékenységének elsődleges jogi háttérét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követéskezelési tevékenységről, valamint a Ptk. előírásai adják.

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

1. Fogalmak, meghatározások

Követéskezelő:

Jelen szabályzatban követéskezelő a Céginformáció.hu Kft. (cím: 1191 Budapest, Üllői u. 200., a továbbiakban követéskezelő, Céginformáció.hu Kft. vagy Kft.), amely megbízási jogviszony alapján végzi a követéskezelési tevékenységet a megbízó nevében, javára és kockázatára.

Megbízó:

A követéskezelővel a kintlévőségek behajtására megbízási szerződést kötött személy.

Kötelezett (a továbbiakban Adós vagy Ügyfél):

A megbízó azon ügyfele, aki fizetési kötelezettségét lejáratkor nem teljesítette, valamint felszólítást követően sem egyenlítette ki.

Követelés:

A fogyasztóval szemben fennálló

- a) pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő,
- b) követelésvásárlás keretében átvett egyéb, valamint
- c) pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés.

Teljesítési megállapodás:

Minden olyan, a követéskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követésselengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés Adós általi rendezése.

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. követelésértékesítési 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 vagy egyéb szolgáltatásból származó késedelmes lejárt követelés értékesítése érdekében végzett tevékenység.

3. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

3.1. Együttműködési kötelezettség

A Kft. és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének megfelelően, **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 valósítanak meg. A kapcsolattartás során biztosítja, hogy az átadott információk ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást, a Kft. a **jóhiszeműség** keretein belül fejt 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, a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az Ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetése stb.), amelyek az Ügyfél együttműködő magatartásához szükségesek.

3.2. Szakszerű és gondos magatartás elve

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

3.3. Az Adós teherviselő képességének figyelembe vételének elve

Az együttműködési kötelezettség keretein belül a Kft. munkatársai figyelembe veszik az Ügyfél teherviselő képességét, felméri 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. A Kft. figyelembe veszi eljárása során az Adós jövedelmi és vagyoni helyzetét és ennek függvényében mérlegel a követelés jogi eljáráson kívüli megterülésére.

3.4. Fokozatosság elve

A Céginformáció.hu Kft. az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az Adós együttműködőkészségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az Adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az Adós a követeléskezelővel együttműködik, a követeléskezelő minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az Adós számára, továbbá elősegíti az Adós teljesítését. A fokozatosság elvének korlátja, ha az Adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

3.5 Szabályozottság elve

A Kft. az Adóssal történő kapcsolatfelvételt és kapcsolattartásra, az Adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az Adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.

3.6 Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Céginformáció.hu Kft. a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az Adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

3.7. A szükséges információ szolgáltatásának elve:

A Kft. eljárása során megad minden olyan információt az Adós számára, amely az Adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az Ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

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 Céginformáció.hu Kft. mind a Kft., mind 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.

A Céginformáció.hu Kft a követeléskezelés során – amennyiben az ehhez szükséges, Adós elérhetőségére vonatkozó információ rendelkezésére áll – a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, Adós kérelmére minden esetben írásban tájékoztatja az Adóst a követelés aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke), a lehetséges áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről, továbbá a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, illetve felhívja az Adós figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére, továbbá arra, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni.

A Céginformáció.hu Kft az Adós kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit Megbízás alapján kezelt követelések esetén, a Céginformáció.hu Kft a jelen pontban foglaltakat a megbízási szerződés rendelkezéseinek, illetve a Megbízó utasításainak megfelelően teljesíti. A Céginformáció.hu 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.

A Céginformáció.hu Kft. - vagy a megbízóval kötött megállapodás alapján a megbízó - a mindenkor minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente legalább egyszer egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld a tartozásról az Adós részére.

A követeléskezelő - vagy a megbízóval kötött megállapodás alapján a megbízó - a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az Adós részére.

A követeléskezelő - vagy a megbízóval kötött megállapodás alapján a megbízó - az Adós kérésére a kérelem átvételétől vagy a kérés Adós általi jelzésétől számított 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról.

A követeléskezelő - vagy a megbízóval kötött megállapodás alapján a megbízó - az Adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák Adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedélyezésről szóló értesítést, a korábban a rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az Adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

A megbízási jogviszony megszűnése esetén a Kft. - vagy a megbízóval kötött megállapodás alapján a megbízó - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül igazolható módon, írásban értesíti az Adóst arról, hogy a Kft. mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán.

5.1 Részletfizetési (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 Céginformáció.hu Kft. részére, a Céginformáció.hu Kft. a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az Adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás Adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára.

Az ajánlat elutasítása esetén az Adóssal való együttműködés keretében a Kft. megvizsgálja, milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az Adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

A követeléskezelési tevékenység során létrejött teljesítési megállapodások igazolható módon kerülnek megkötésre. A követeléskezelő az írásban kötött teljesítési megállapodás egy eredeti példányát igazolható módon eljuttatja az Adósnak.

Amennyiben a megállapodás telefonbeszélgetés során jön létre, a követeléskezelő 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 kapcsolatfelvétel során törekedni kell arra, hogy az Adós a tartozást teljes mértékben egyenlítsse 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.

5.2. A teherviselési képesség vizsgálata

A teherviselő képesség vizsgálata Adós nyilatkozatán alapul, és abban az esetben kerül elvégzésre, ha az Adós ezt maga kifejezetten kezdeményezi és ahhoz önkéntesen adatot, információt szolgáltat. A Kft. az adatkezelési korlátokra tekintettel ilyen adat, igazolás benyújtását az Ügyféltől nem kéri, és az Ügyfél által benyújtott, személyes – ezen belül különleges – adatot igazoló dokumentumot nem őrzi meg. A nyilatkozatban foglaltakról az Adós további nyilatkozatát a Kft. abban az esetben kéri, ha az Adós nyilatkozata életszerűtlen vagy ellentmondásos.

Az Ügyfelet kérelmére tájékoztatni kell a teherviselő képesség vizsgálata releváns adatairól, illetve arról, hogy az információadás önkéntes.

A figyelembe vehető adatok:

- havi rendszeres jövedelem összege
- munkahely, foglalkozás
- kötelezett(ek) életkora

- egy háztartásban élő eltartott személyek
- háztartás havi nélkülözhetetlen kiadásai egy átlagos hónapban
- egyéb tartozások (jogosult, összeg)
- van-e vele szemben végrehajtás, letiltás
- mennyit tud/kíván fizetni
- mivel indokolja a kedvezmény kérelmet.

Az Adós által beküldött igazolások – azok személyes és különleges adatokat tartalmazó volta miatt – nem őrizhetők meg, azokat a kedvezményről való válaszevélben vissza kell küldeni. Az Adós által közölt vagy igazolt különleges adat, továbbá más személyes adat kifejezett kérelme hiányában a rendszerben nem rögzíthető.

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, valamint a várható következmények tényszerűségéről.

Amennyiben a megbízási szerződés így rendelkezik, a Céginformáció.hu Kft azzal hívja fel az Adóst a teljesítésre, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételét követően panasszal élhet a Céginformáció.hu Kft.-nél, egyúttal felhívja figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat. Amennyiben, ilyen esetben az Adós panasszal él, amelyben az általa csatolt megfelelő dokumentumok alapján vitatja a követelést, a panasz megválaszolásáig – a Megbízó és a Céginformáció.hu Kft. között fennálló megbízási szerződés rendelkezéseitől függően – a Céginformáció.hu Kft nem végez az Adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet. A panaszt a Céginformáció.hu Kft – a Megbízó és a Céginformáció.hu Kft között fennálló megbízási szerződés rendelkezéseitől függően – a Megbízónak továbbítja, és a Megbízó visszajelzését követően a megbízó utasításainak megfelelően jár el.

A Céginformáció.hu Kft. tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az Adósra irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

A Céginformáció.hu Kft. úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

A Céginformáció.hu Kft. hétköznaponként reggel 8.00 és délután 16.30 között a székhelyén a 1191 Budapest, Üllői u. 200. szám alatt Ügyfélszolgálatot tart fenn.

A Céginformáció.hu Kft. hétköznapokon 8.00 és 20.00 óra között kezdeményez kapcsolatfelvételt az Adóssal, ettől csak akkor tér el, ha Adós kifejezetten kéri. Az Adós kérését figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az Adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a Céginformáció.hu Kft. elsősorban ezen keresztül kíséri meg felvenni a kapcsolatot az Adóssal.

A Céginformáció.hu Kft. biztosítja, hogy ügyintézői az Adós részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak jogcíméről, összetételéről, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják az Adósokkal foglalkozó ügyintézők közvetlen elérhetőségét.

A Kft. követeléskezelő munkatársai az Adóssal szerződésenként heti 3 alkalomnál többször nem létesítenek kapcsolatot.

A kapcsolattartás formái: SMS, telefon, elektronikus levél, postai levél, személyes felkeresés.

A Céginformáció.hu Kft követeléskezelő munkatársa az Adóssal való minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a követeléskezelőt, illetve a megbízót, amelynek a nevében és képviselőként eljár, és ezzel egyidejűleg beazonosítja az Adóst, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Céginformáció.hu Kft. munkatársa – a Ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársak kivételével – bemutatja az Adós részére a képviselői jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a Céginformáció.hu Kft. és a megbízó nevét, címét, Ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

A Kft. – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az Adós törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat. A Kft. illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az Adós közvetlen elérhetőségein vagy az Adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás. A Kft. a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

A Céginformáció.hu Kft. biztosítja Adósok számára az Ügyfélfogadásra rendszeresített helyiséget, a megfelelő számú ügyintézőt, valamint az egyszerűbb nyilatkozattételre, kommunikáció hatékonyságára vonatkozó formanyomtatványokat, befizetési módokra vonatkozó adatokat (bankszámlaszámok, csekkok).

7. Nyilvántartással kapcsolatos elvek

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

A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az Adóssal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az Adóssal szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát visszakereshető módon dokumentálja és a törvényi előírások szerint megőrizze. Egyebekben a Céginformáció.hu Kft. a követeléskezelési megbízás terjedelméhez igazodva alakítja ki a nyilvántartást, és dokumentálja a követeléskezelésre kapott megbízás kezdő időpontját, időtartamát, a kezelésre átadott követelések körét.

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

A nyilvántartásba különösen az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- az Adós személyes és elérhetőségi adatai (Engedményező avagy Megbízó által átadott, az Adós által megadott,
- Céginformáció.hu Kft által más forrásból szerzett);
 - az Adóssal szembeni követelések, azokösszepszerúsége, összetétele;
 - az Adóssal szembeni követelésérvényesítési lépések;

- az Adóssal történő kapcsolatfelvételek időpontja, módja, eredménye (ideértve az Adós kérése a kapcsolatfelvétel
- időpontjára, módjára vonatkozóan);
 - Adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések;
 - rögzített telefonbeszélgetések (korlátozott hozzáféréssel);
 - az Adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek;
 - továbbá az Adós írásos nyilatkozatai.

8. Követeléskezelési folyamat, követelésérvényesítési eszközök

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 kiértékelésével történik a korábban már meghatározott feltételekkel. A kiküldést követő 5. munkanaptól telefonos kapcsolatfelvétellel 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. Kamatok, díjak költségek

A követelés a felmerült költségekkel és a szerződésre irányadó általános szerződési feltételekben, ill. hirdetményben (kondíciós listában), díjszabásban meghatározott mértékű átalány költségekkel, díjakkal, ill. késedelmi kamattal növelten rendezendő.

A késedelmi kamat a Ptk. 6:48 § (1) és (4) bekezdése értelmében a késedelem objektív következménye, a kötelezett annak összegét abban az esetben is köteles megfizetni, amennyiben késedelmét kimenti.

A követelés behajtása iránti valamennyi intézkedés költsége a kötelezettet, több kötelezett esetében őket egyetemlegesen terheli.

10. 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.

11. Függő és kiemelt függő ügynökök igénybevétele

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

12. A követeléskezelés egyéb irányelvei

A Céginformáció.hu Kft. követeléskezelő munkatársai évente 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 a követeléskezelő képzési naplót vezet, melynek tartalmi eleme a képzés időpontja, és a képzésen részt vevő ügyintézők neve.

A Céginformáció.hu Kft. követeléskezelési tevékenység során gondoskodik a kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, munkatársak számára arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek a követeléskezelési tevékenység hatékony felügyeletéhez.

A követeléskezelő gondoskodik arról, hogy az Adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a szervezet kontroll funkcióit ellátó szervezeti egység vagy személy rendszeresen ellenőrizze, és annak megtörténtét dokumentálja.

A Céginformáció.hu Kft. ügyvezetése legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízott által végzett követeléskezelési tevékenység Adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.

13. Záró rendelkezések

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

Jelen szabályzat 2024. április 23. napján lép hatályba.

Kelt: Budapest, 2024. április 23.