

Focus Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft

Követeléskezelési Szabályzat

Jelen Szabályzat a Társaság minden munkavállalójára, ill. egyéb jogviszonyban lévő munkatársára nézve kötelező érvényű

1. A Társaság követeléskezelési célja: a Társaság Üzleti Partnerei (M megbízói) követeléseinek jogi eljáráson kívüli érvényesítése, mely tekintettel van az adósok érdekeire, valamint erősíti, az együttműködő adósok és a Társaság közötti jóhiszemű magatartási formákat.

2. A Társaság tájékoztatása

A Társaság, összhangban a PSZÁF Ajánlás alapelveivel - mindent megtesz annak érdekében, hogy tevékenysége során, a jóhiszeműség alapján jár el.

A Társaság, a tevékenysége ellátása során messzemenően tartózkodik minden fizikai és pszichikai nyomásgyakorlástól.

A Társaság mindenkor Üzleti Partnerei (M megbízói) utasításai szerint jár el annak érdekében, hogy Megbízói ügyfelei, a jogi eljárást megelőzve rendezhessék tartozásukat

A Társaság kimerítően és tárgyyszerűen tájékoztatja a Megbízók ügyfeleit, hogy amennyiben az önkéntes teljesítés elmarad, úgy a követelés behajtása, jogi úton (FMH, PER és végső soron Végrehajtási Eljárás) fog megtörténni.

A Társaság az együttműködő adósok részére, a Megbízók által meghatározott áthidaló megoldásokat ajánl az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében. Társaság – a PSZÁF Ajánlás alapján – együttműködő adósnak tekinti azon ügyfeleket, akik a felajánlott áthidaló megoldáshoz, részletfizetéshez kért adatokat, nyilatkozatokat és okiratokat a megjelölt határidőre és pontosan megadják.

3. A Társaság szakmaiság

A társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy az alkalmazottai, ill. egyéb jogviszonyban lévő munkatársai, rendelkezzenek mindazokkal a szakmai ismeretekkel és ismerjék az irányadó jogszabályokat, amelyek szükségesek és alkalmasak az ügyfelek pontos

tájékoztatásához. A Társaság lehetőséget biztosít arra, hogy alkalmazottai részt vegyenek a munkájukhoz szükséges és azt elősegítő képzéseken.

4. Adatvédelem, banktitok

- a. A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során különös gondossággal betartja az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen az Info tv. és a Hpt. banktitok megőrzésére vonatkozó előírásait.
- b. A Társaság védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítják ki a kapcsolat felvételi formákat.
- c. A Társaság az adóson (egyéb kötelezetteken) kívüli illetéktelen harmadik személy részére az adott ügyről, sem szóban, sem írásban nem adnak tájékoztatást.
- d. Úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek az ügy kezelése során, ne szerezzenek tudomást az eljárás tárgyáról.
- e. A Társaság nevében eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, a Társaságot továbbá azt az Üzleti Partnert (Megbízót), amelynek a nevében és képviselőként, eljárnak. Továbbá tájékoztatást adnak az ügyfélnek (adós, egyéb kötelezett) – a helyzetnek megfelelő mélységig – az eljárás céljáról.
- f. A Társaság nevében eljáró ügyintézők, a személyes kapcsolatfelvétel esetén átadja az ügyfélnek (adós, egyéb kötelezett) részére az írásos megbízását, amely tartalmazza a Társaság, valamint az adott ügyre megbízást adó Üzleti Partner (Megbízó) nevét, címét, egyéb elérhetőségeit (telefon, telefax, e-mail, stb.) és az eljáró ügyintéző nevét.
- g. A Társaság nevében eljáró ügyintézők az eljárás során tájékoztatják az ügyfelet (adós, egyéb kötelezett), hogy meghatalmazásuk/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.
- h. A Társaság nevében eljáró ügyintézők minden esetben fel kell szólítaniuk az ügyfelet (adós, egyéb kötelezett), hogy magát valamilyen azonosító okmánnyal (személyi, jogosítvány stb.) azonosítsa. Amennyiben az ügyfél (adós, egyéb kötelezett), az azonosítást megtagadja, úgy egyfelől az adott ügyről tájékoztatás nem adható (lásd jelen Szabályzat 4/c. pont).
- i. Amennyiben harmadik személy jár el az ügyfél (adós, egyéb kötelezett) ügyében tisztázni szükséges, hogy azt milyen jogcímen teszi, szükség esetén kizárólag hivatalos, eredeti meghatalmazás esetén adható részére további tájékoztatás.
- j. A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelési eljárás során, a Társaság minden munkavállalója, ill. egyéb jogviszonyban lévő munkatársa a munkaszerződésben és megbízási, vagy egyéb jogviszonyból származó szerződésben foglaltak szerint, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkokat időbeli korlátozás nélkül megőrizték.

5. A Társaság által alkalmazott követeléskezelési eljárás

a. Visszaigazolás a megbízásról.

A Társaság az adott megbízást/megbízási csomagot, a nyilvántartásba vételt követően, az Üzleti Partnerrel (Megbízóval) kötött szerződés alapján és az abban rögzített határidőre, visszaigazolja.

b. A követeléskezelési eljárás, az alábbi módokon történhet. Az egyes eljárási módok esetleges kötelező jellegű alkalmazását és azok sorrendjét, az Üzleti Partnerekkel (Megbízókkal) kötött Szerződések tartalmazzák. Kötelező előírások hiányában a Társaság maga határozza meg, hogy mely elemeket, és mely sorrendben (gyakorisággal) alkalmazza.

- Írásos tájékoztatások, a tartozásról, egyenlegközlés, felszólítás, stb.

- Telefonos megkeresés. A Társaság a követelések kezelése során, telefonon egyeztet az Ügyféllel a tartozás megfizetésének lehetőségeiről, szükség esetén, a fizetés esetleges elmaradásának következményeiről – lásd jelen Szabályzat 2. pont. 4 bek.

A telefonos elérhetőség elsődlegesen a Megbízó által a Társaság rendelkezésére bocsátott adat.

A Társaság minden törvényes lehetőséget igénybe vesz, hogy telefonos egyeztetést kezdeményezzen az Ügyféllel a tartozás önkéntes, jogi eljárást megelőző megfizetése érdekében, ezért nyilvános adatbázisban (telefonkönyv) elérhetőséget keres az Ügyfélhez, illetve harmadik fél üzenetátadásra való közreműködését kéri. Az üzenetátadás során a Társaság fokozott figyelemmel betartja a banktitokra, adatvédelemre vonatkozó jogszabályi, hatósági rendelkezéseket és állásfoglalásokat.

Társaság telefonos elérhetőségét kizárólag az érintett hozzájárulásával tartja nyilván.

- Személyes felkeresés. A Társaság nevében eljáró ügyintézők személyes egyeztetést kezdeményezhetnek az ügyféllel (adós, egyéb kötelezett). Az egyeztetés célja az önkéntes tartozásrendezés elősegítése az azt célzó megoldások bemutatása.

A Társaság nevében eljáró ügyintézők, a személyes felkeresés során figyelembe veszi az ügyfél (adós, egyéb kötelezett), a kapcsolatfelvételre és a követelésről szóló egyeztetésre vonatkozó méltányolható kérelmét, továbbá a kapcsolatfelvétel és az egyeztetések során tartózkodik minden olyan magatartástól, amely a jogszerű követelésérvényesítés kereteit meghaladóan jelentene beavatkozást az Ügyfél magánéletébe.

A Társaság nevében eljáró ügyintézők, minden esetben azonosítják magukat, bemutatják megbízólevelüket és az egyeztetés során különös gondossággal betartják a jelen Szabályzatban írtakat.

- Ügyfélfogadás. A Társaság, a székhelyén biztosít lehetőséget az ügyfeleknek (adós, egyéb kötelezett, meghatalmazott), a személyes egyeztetésre, munkanapokon 08:00-16:00 óráig, melyre előzetesen időpont is foglalható.

6. A Társaság nyilvántartása

A Társaság az eljárása során megtett intézkedésekre vonatkozóan, informatikai nyilvántartást vezet.

Az adatok elsődlegesen a megbízást adó Üzleti Partnerektől (Megbízók) későbbiekben pedig az ügyfelektől (adós, egyéb kötelezett, meghatalmazott) származnak, és az alábbiakat tartalmazzák:

- ügyfél (adós, egyéb kötelezett) neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve
- ügyfél (adós, egyéb kötelezett, meghatalmazott) lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos/telefaxos elérhetőségei
- Megbízó neve, címe, ügyfél azonosító, megbízás napja, határideje, követelés összege
- pénzügyi adatok, befizetések, terhelések, jóváírások
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések, levelezések, telefonos és személyes egyeztetések időpontjai és az ezekhez kapcsolódó tapasztalatok, ügyfél (adós, egyéb kötelezett, meghatalmazott) viselkedése, fizetési hajlandósága, a megoldásiránti igénye
- a nemfizetés (átmeneti, vagy hosszabb távú fizetéképtelenség), esetlegesen a fizetés/együttműködés megtagadásának okai
- Az egyes ügyekhez kapcsolódó dokumentumok, kimutatások egyéb adatok

7. Panaszkezelés.

A Társaság, lehetőséget biztosít az ügyfél (adós, egyéb kötelezett, meghatalmazott) részére, hogy a Társaság, ill. Társaság nevében eljáró ügyintézők tevékenységével, magatartásával, mulasztásával kapcsolatban kifogással éljen.

A Társaság azokat a panaszokat vizsgálja ki és teszi meg a szükséges intézkedéseket, amelyek a Társaság tevékenységére, magatartására, mulasztására irányulnak.

Amennyiben a panasz a Megbízóval kapcsolatos, akkor a Társaság az ügyfél panaszát haladéktalanul továbbítja a Megbízó részére.

8. A Társaság által alkalmazott főbb jogszabályok, ajánlások.

A Társaság gondoskodik arról, hogy az alább felsorolt főbb jogszabályokat, a nevében eljáró minden munkavállalói, ill. egyéb jogviszonyban lévő munkatársai részletes megismerjék és tevékenységük során az abban foglaltak szerint járjanak el, melynek teljesítését, a Társaság, ellenőrzi.

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.)
- A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (Btk.)
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.)

- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (PSZÁF tv.)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.)
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.)
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 5/2012. (IX. 11.) PSZÁF rendelete a pénzügyi intézmények, a pénzforgalmi intézmények és az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- A 153/2009. (VII. 23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről
- A 361/2009. (XII. 30.) Korm. Rendelet a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről (Ajánlás)

Jelen Szabályzat érvénybe lépésének napja: 2013. július 01.

Jóváhagyta:

Mátyásfalvi Zoltán

ügyvezető igazgató