

# **KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

Tevékenységünk során munkatársainknak különös gondot kell fordítaniuk megbízóink érdekeinek maximális érvényesítésére és ennek során kellő határozottsággal és gondossággal kell fellépniük.

Munkájuk során minden esetben be kell tartaniuk a hatályos jogszabályokat, az adósok emberi méltóságát eljárásunk során nem sérthetik, a beszerzett adatokat, információkat titkosan kötelesek kezelni.

Vállalják, hogy az átadott adatokat, iratokat, szóbeli közléseket és a szerződések tárgyát üzleti titokként kezelik, azokat a Megbízó előzetes engedélye nélkül (a hatósági előírásokban foglalt kivételektől eltekintve) harmadik személy tudomására nem hozzák.

Dolgozóink a bank- és üzleti titokra tekintettel, titoktartási nyilatkozat aláírására kötelezettek!

A követeléskezelést csak olyan munkavállalók végezhetik, akik felkészültsége megfelelő szakmai színvonalú, képzett, megfelelő kommunikációs képességekkel rendelkeznek és büntetlen előéletűek.

## **Követeléskezelési eljárásunk menete:**

Első lépésben ellenőrizzük a CA rendszerben szereplő adósok adatait, elérhetőségüket, a tartozást megalapozó dokumentumokat, bejegyzéseket.

- Az adós neve, személyes adatai, lakáscíme, telefonszáma,
- Ügyfél- és ügyletazonosító adatai, GIRO szám,
- A tartozás összege,

Ezt követően a kapott információk alapján eldöntjük a prioritásokat és meghatározzuk a megtérülés érdekében alkalmazandó teendőket, feladatokat.

- Telefonos kapcsolatfelvétel, adatpontosítás,
- Fizetési elmaradás okának megismerése, tisztázása,
- Fizetési képesség felmérése, (munkahely, jövedelem, vagyontárgyak),
- Tartozás egy összegű vagy részletekben történő visszafizetésének lehetőségei, megfelelés valamelyik fizetési könnyítési feltételnek.

## **A leggyakrabban alkalmazott módszerek:**

- Telefonos megkeresés,
- Felszólító levél, értesítés postai kiküldése, (jellemzően a Megbízó már megtette)
- Ha az adós nem elérhető vagy elköltözött, új tartózkodási helyének megállapítására tett intézkedések.

- Személyes felkeresés, ennek során adatgyűjtés (munkahelyre, anyagi helyzetére, telefonos elérhetőségére vonatkozóan, és a fedezeti vagyon állapotának ellenőrzése,
- Az adóssal folytatott személyes megbeszélés a késedelmes fizetés rendezése érdekében. (Anyagi lehetőségeinek megismerése, lehetséges fizetési könnyítésnek való megfelelés tisztázása stb.)

Munkatársaink minden esetben rendkívül körültekintően és megfelelő diszkrécióval kötelesek eljárni, hogy az adós személyiségi jogai, illetve Megbízónk jó hírneve ne sérüljön.

Ingatlanfedezetes ügyletekben munkatársaink minden esetben kötelesek az adóst, illetve adóstársat és a fedezeti ingatlant személyes felkeresni.

A felkeresés során digitális fénykép készítése (min. 4 db) kötelező, annak érdekében, hogy a behajtási eljárás során megfelelően dokumentálni lehessen a fedezeti ingatlan állapotát, értékét, nagyságát, elhelyezkedését, környezetét.

A telefonos megkereséssel, felszólító levelekkel, illetve az adósok személyes felkeresésével kívánjuk elérni, hogy a fizetésre kötelezett minél előbb eleget tegyen ezen kötelezettségének.

Munkatársaink eljárásuk során megadnak az adósnak minden tájékoztatást, (fizetési lehetőségek, befizetés helye, módja, tartozás összege stb.) információt.

Ha az adós a fizetési megállapodás ellenére sem kezdi meg törlesztését, ismételten telefonon történő megkeresés. (Megfelelő tájékoztatás a jogi- és anyagi következményekről)

Folyamatos kapcsolattartás Megbízóinkkal a minél eredményesebb munkavégzés érdekében, az érdemi munka elvégzését követően, igény szerint jelentést készítünk, illetve javaslatot teszünk a további ügyintézésre (polgári peres-, büntető eljárás stb. megindítására).

Az adott ügykezelés lezárásakor az adatvédelmi szabályok betartásának megfelelően töröljük az esetlegesen tárolt információkat, adatokat.

Az adatvédelmi kezelési, és feldolgozó szabályok megsértése miatt társaságunkat nem marasztalták el.

Az ügyek befejezésének módjai:

- A követelés megtérült (eredményes lezárás, az ügy befejezését követően valamennyi iratot visszaszolgáltatunk a banknak), az ügylethez való hozzáférésünk megszűnik.
- A követelés a kezelés ideje alatt részben megtérült (egyeztetünk a bankkal a további kezelésről vagy visszaadásról), esetleges jogi folyamatok elindításával.
- A követelés nem térült meg (visszaadjuk az anyagot a banknak, javaslatot teszünk az ügylet értékesítésére, leírására vagy a szükséges jogi eljárás megindítására).
- A bank a kezelés során visszavonja az anyagot (minden esetlegesen képződő anyagot visszaadunk, rögzítjük az addigi megállapításokat, információkat annak érdekében, hogy segítsük a további döntés meghozatalát).

Valamennyi felsorolt esetben az adatvédelmi törvényben meghatározott és a megbízási szerződésben foglaltak szerint járunk el.

## **AZ ÜGYKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK:**

A követelésérvényesítés folyamatában történt intézkedések, információk, adatok naprakész rögzítése a CA rendszerben.

Folyamatosan figyelemmel kell kísérni az adóssal kapcsolatos információk rögzítését a bank részéről, hogy azok alapján tudjuk meghatározni a soron következő feladatokat, lépéseket.

Személyes, illetve írásban történő megkeresés esetén az adós emberi méltóságának és személyiségi jogainak megfelelő védelme.

Az átvett ügyekről folyamatos számítógépes nyilvántartás vezetése, a Megbízó rendszerében, szükség szerint fotók készítése, feltöltése.

Jogi eljárás indításának lehetősége felterjesztés és elbírálást követően, ennek során a bevont ügyvéd ugyan úgy köteles a CA rendszer használatára, folyamatos napra készen tartására.

Az ügykezelésre átvett iratok megfelelő biztonságos tárolásáról való gondoskodás, megfelelően védett helyiségben (rács, riasztó, tűzbiztos iratszekrény).

A titkos ügykezelésre vonatkozó szabályok betartása és betartatása, valamennyi dolgozóval (büntetlen előéletű személyek foglalkoztatása, megfelelően védett informatikai háttér, anyagkezelés biztonságának megteremtése, titoktartási nyilatkozat elkészítése, személyes felelősség).

Budapest, 2013. április 13.