

MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT KIEGÉSZÍTÉS

PSZÁF ajánlás a követelés kezelés során alkalmazandó magatartásokról és adminisztrációs előírásokról.

II. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

II.1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A követeléskezelők a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejtik ki tevékenységüket, az adósokkal együttműködve járnak el, ennek során kerülnek a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

II.2. Szakmai gondosság elve

A követeléskezelők a követeléskezelési gyakorlat és a belső szabályozás kialakítása, valamint az adósok kezelése során a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el.

II.3. A szükséges információ szolgáltatásának elve

A követeléskezelők eljárásuk során megadják minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges. A követeléskezelők az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldik meg.

II.4. Az adós teherviselő képessége figyelembe vételének elve

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

A II.4- ban megfogalmazott alapelv érvényesülését a követelés jogosultja biztosítja.

II.5. Fokozatosság elve

A követeléskezelők az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárásuk során fokozatosan alkalmazzák, együttesen mérlegelve figyelembe veszik a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A követeléskezelők a fokozatosság elvének megfelelően járnak el az adósok tájékoztatása során is.

II.6. Az adós teljesítése elsődlegességének elve

A követeléskezelők – figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is – elősegítik az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítanak.

II.7. Szabályozottság elve

A követeléskezelők a tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakítanak ki.

III. Az adósok tájékoztatására vonatkozó elvek

III.1. Általános tájékoztatásra vonatkozó elvek

A követeléskezelők az adós kérésére tájékoztatást nyújtanak a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

III.2. Írásbeli tájékoztatásra vonatkozó elvek

A követeléskezelők a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatják az adóst. A III.2. pont keretében adott tájékoztatás a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

III.3. Tájékoztatás áthidaló megoldásokról

A követeléskezelők tájékoztatják az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről. A III.3. pont keretében adott tájékoztatás a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

IV. Az áthidaló megoldásokra vonatkozó elvek

IV.1. A követeléskezelők áthidaló megoldásokat dolgoznak ki az adósok részére. A IV. pontban követeléskezelő alatt a hitel és pénzügyi lízing nyújtóját, vagy pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés vásárlóját kell érteni.

IV.2. A követeléskezelők az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával döntenek az áthidaló megoldás alkalmazásáról.

V. Az adósokkal történő kapcsolatfelvétellelre vonatkozó elvek

V.1. A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a követelés kezelője valamint a követelés átruházása esetén a követelészvásárló az adóst 15 napon belül írásban értesíti a megbízásról/követelészvásárlásról. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja, vagy a követelés átruházója is teljesítheti.

VI. Az adósokkal történő kapcsolattartásra vonatkozó elvek

VI.1. A követeléskezelők az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesznek 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.

VI.2. A követeléskezelők úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.

VI.3. A követeléskezelők az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst.

VI.4. A követeléskezelők védik az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítják ki a kapcsolat felvételi formákat.

VI.5. Követeléskezelők biztosítják azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségekben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából.

VII. Az adósokkal történő elszámolásra vonatkozó elvek

VII.1. A követeléskezelők – ide nem értve a megbízás alapján történő követeléskezelést – a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást adnak ki a tartozás rendezéséről az adós részére.

VIII. Nyilvántartással kapcsolatos elvek

VIII.1. A követeléskezelők az általuk végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezetnek (minimális tartalmi követelményeket lásd a mellékletben).

IX. A követeléskezelésre vonatkozó szervezeti szabályokra vonatkozó elvek

IX.1. A követeléskezelők ügyvezetése gondoskodik a kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, vagy munkatársak számára arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek az adós-kapcsolattartási tevékenység hatékony felügyeletéhez. A képzéseket képzési naplóban kell dokumentálni.

IX.2. A Követeléskezelési Szabályzatot a követeléskezelők ügyvezetése hagyja jóvá.

A követelés kezelés során a A „Három” Leopárd Vagyonvédelmi és Szolgáltató Kft. munkatársai kötelesek munkavégzésük során ezen ajánlásokat maradéktalanul betartani.

Ezen szabályzat a” Működési Szabályzattal” közösen alkalmazandó, annak elválaszthatatlan részét képezi az ajánlás mellékleteivel együtt.

A munkatársak munkavégzésük megkezdése előtt kötelesek az abban foglaltakat oktatás keretei között maradéktalanul elsajátítani és az munkavégzésük során folyamatosan alkalmazni.

Budapest, 2013. április 16.

Bárdos János
Ügyvezető igazgató