

ERINUM CAPITAL
Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő
Részvénytársaság

KÖVETELÉSKEZELÉS RENDJE

2019.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rendelkezések	2
I.1. A szabályozás célja	2
I. 2. A szabályozás hatálya	2
I. 3. Fogalmak	2
II. Alapelvek	2
II.1. Tisztességes és együttműködő magatartás	3
II.2. Szakmai gondosság	3
II.3. Szükséges információ szolgáltatása	3
II.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembe vétele	3
II.5. Fokozatosság	3
II.6. Az ügyfél teljesítésének elsődlegessége	4
II.7. Szabályozottság	4
III. A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE	4
III.1. Az ügyfél tájékoztatása	4
III.2. Kapcsolat az ügyfelekkel	4
III.2.1. Azonosítás	4
III.2.2. Kapcsolatfelvétel	5
III.2.3. Kapcsolattartás	5
III.3. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások	6
III.4. Nyilvántartás	6
III.5. A teljesítés elszámolása	6
III.6. Az érvényesítés folyamata	6
III.7. Jogi eljárás kezdeményezése	7
IV. A Központi Hitelinformációs Rendszer	7
V. A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE	8
Záradék	8

Erinum Capital Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

KÖVETELÉSKEZELÉS RENDJE

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A szabályzat célja

Jelen Követeléskezelés Rendje (a továbbiakban: szabályzat) célja, hogy meghatározza az **Erinum Capital Pénzügyi Zrt.** (a továbbiakban: Társaság) követeléskezelési tevékenysége folytatásának alapvető követelményeit, a vonatkozó jogszabályoknak és egyéb szabályozóknak megfelelően. Jelen szabályzatot a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel, valamint a Társaság Üzletszabályzatával összhangban kell értelmezni és alkalmazni.

I. 2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság követelések kezelése során közreműködő minden munkavállalójára, továbbá megbízásos vagy bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy egyéb vállalkozásra.

Jelen szabályzatot kell alkalmazni a Társaság által nyilvántartott, illetve megbízás alapján kezelt követelések érvényesítésére irányuló ügykezelés során. Az olyan követelés kezelésére, melyek érvényesítése tárgyában egyéb jogszabályok által szabályozott jogi eljárás van folyamatban, vagy annak megindítására került sor (pl. fizetési meghagyásos eljárás, per, végrehajtási eljárás), jelen szabályzat hatálya nem terjed ki, azokra elsősorban az adott eljárásra vonatkozó jogszabályok irányadóak. Nem terjed ki jelen szabályzat hatálya a nem ügyfelekkel szemben fennálló követelésekre sem.

I. 3. Fogalmak

Követelés: minden pénzügyi és egyéb szolgáltatásból származó, a Társaságot illető, vagy a Társaság által foganatosításra megbízás alapján átvett, pénzben kifejezett követelés.

Követeléskezelés: a lejárt követelés érvényesítésére irányuló tevékenység, nem értve ide a jogi eljárásokat (fizetési meghagyás, per stb.).

Ügyfél: a lejárt követelés természetes személy kötelezettje, így különösen az adós, az adóstárs, illetve mindazon személy, aki szerződés vagy jogszabály alapján helytállni tartozik, ideértve a dologi kötelezetteket is.

II. ALAPELVEK

A jelen fejezetben lefektetett alapelvek azt a kiemelten kezelt célt szolgálják, hogy az ügyfelek számára a fizetési kényszerből fakadó negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. A cél elérése, azaz a jogi

eljárás és végrehajtási eljárás elkerülésével történő tartozás rendezése kizárólag együttműködő ügyféllel lehetséges. A kölcsönös együttműködés megvalósulásával a hosszadalmas és költséges jogi eljárások nélkül, a lehető legkevesebb költség felmerülése mellett kerülhet sor a tartozás rendezésére.

II.1. Tisztességes és együttműködő magatartás

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejt ki tevékenységét, az ügyfelekkel együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat. Együttműködő ügyfélnek minősül azon ügyfél, aki az áthidaló megoldáshoz, részletfizetéshez szükséges és kért adatokat, nyilatkozatokat és egyéb iratokat kellő terjedelemben és határidőben megadja. A Társaság az együttműködő ügyfél részére áthidaló megoldásokat dolgoz ki az önkéntes tartozásrendezés céljából.

A Társaság a követeléskezelés során a Panaszkezelési Szabályzatában foglaltaknak megfelelően az ügyfél részére lehetőséget biztosít, hogy panaszát, álláspontját, észrevételét, kifogását szóban, személyesen előterjessze, melyek kivizsgálása, megválaszolása során a jelen szabályzatban foglalt alapelvek érvényesülnek.

II.2. Szakmai gondosság

A Társaság képviselőiben eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeiket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A munkatársak felvételekor a Társaság erkölcsi bizonyítványt kér be. A munkatársak erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez a Társaság messzemenően szem előtt tartja. A munkatársaktól a Társaság megköveteli a munkakör betöltéséhez szükséges szakmai képzettség, illetve szakmai tudás meglétét és szinten tartását. A Társaság az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja. A képzés részét képezik az ügyféllel való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások is.

II.3. Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az ügyfél számára, amely a tartozás önkéntes rendezéséhez szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

II.4. Ügyfél teherviselő képességének figyelembe vétele

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az együttműködő ügyfél teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során a Társaság lehetőség szerint – mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaz – az ügyfél együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

II.5. Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az ügyfél teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és eszközök alkalmazása során a következmények arányosságát.

II.6. Az ügyfél teljesítésének elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az ügyfél együttműködésének mértékét is – elősegíti az ügyfél teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana.

II.7. Szabályozottság

A Társaság a tartozás behajtására és az ügyféllel történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen szabályzat tartalmazza.

III. A KÖVETÉLSKEZELÉS ELJÁRÁSI RENDJE

III.1. Az ügyfél tájékoztatása

A Társaság az ügyfél kérésére félévente legalább egy alkalommal szóbeli, vagy írásbeli tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság eljárása során az olyan ügyfél magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Társaság a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, legalább évente egy alkalommal, írásban tájékoztatja az ügyfelet. Az írásbeli tájékoztatásnak tartalmaznia kell a tartozás aktuális összegét (mind összesítve, mind jogcímek szerinti megbontásban) és a késedelmi kamat mértékét, továbbá figyelem felhívást az elérhető áthidaló lehetőségekre és a nem fizetés következményeire, valamint a tartozás rendezésének módjára.

A Társaság tájékoztatja az ügyfeleket a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről.

III.2. Kapcsolat az ügyfelekkel

III.2.1. Azonosítás

A Társaság képviseletében eljáró ügyintéző az ügyféllel történő kapcsolatfelvételkor minden egyes alkalommal azonosítja magát és az ügyfelet személyes adatai alapján.

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat létesítésekor azonosítják magukat, a Társaságot, illetve megbízás esetén azt a vállalkozást, amelynek a nevében és képviseletében eljárnak, az engedményezőt, az ügyfelet, valamint a követelést és röviden tájékoztatják az ügyfelet arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője átadja az ügyfél részére az írásos meghatalmazását, amely tartalmazza az engedményező, illetve megbízó nevét, a Társaság címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk, illetve képviseleti jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A Társaság illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, és úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

III.2.2. Kapcsolatfelvétel

A Társaság az érvényesítésre való jogcím (vásárolt követeléseknél az engedményezést, megbízás alapján történő behajtásánál az adatátadást stb.) megszerzését követő 15 napon belül írásban értesíti az érintett ügyfelet arról, hogy a követelés érvényesítésére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. A Társaság felhívja az ügyfelet a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 15 napon belül panasszal élhet. A Társaság egyúttal felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat. Amennyiben az ügyfél panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a Társaság nem végez az ügyfelet közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást). A Társaság az ügyfél számára díjhiteles válaszboríték biztosításával ügyfél adatlap nyomtatványt küld, annak érdekében, hogy a kapcsolatfelvétel alapján a tartozás a kötelezettel együttműködve, lehetőségeihez mérten kerüljön rendezésre.

A Társaság az ügyfél vagy az eredeti jogosult által biztosított telefonos elérhetőségen – ennek hiánya, vagy elavultsága esetén nyilvános adatbázis (telefonkönyv) felhasználásával – telefonos kapcsolatfelvételt kezdeményez az ügyféllel a tartozás önkéntes, jogi eljárást mellőzve történő rendezése, illetve az ügyféllel való együttműködés kialakítása céljából. A Társaság az ügyféllel való telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti. Az ügyfelet a Társaság tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről, és az ügyfél erre irányuló kérése esetén a beszélgetést hangrögzítés nélkül folytatja le. A hangfelvételt a Társaság a személyes adatokra irányuló/vonatkozó szabályok szerint kezeli.

A Társaság az írásbeli értesítés megküldését és a telefonos egyeztetés kezdeményezését követően – az előbbiek eredményétől függően, indokolt esetekben – személyes kapcsolatot létesít, illetve személyes egyeztetést kezdeményez az ügyféllel az előbbiekben rögzített célok elérése érdekében.

III.2.3. Kapcsolattartás

A Társaság az ügyféllel történő kapcsolattartás (melyek lehetnek: írásbeli, telefonos, személyes) során nem tanúsíthat erőszakos, zaklató és félrevezető magatartást. Mindent megtesz 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.

A Társaság hétköznapiokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezhet kapcsolatfelvételt az ügyféllel. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az ügyfél kifejezetten kéri. Az ügyfél kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az ügyfél méltányolható kérését a Társaság figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

A Társaság székhelyén, munkanapokon 9 és 15 óra között ügyfélszolgálatot tart fenn. A Társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az ügyfelekkel való kapcsolattartás céljából.

A Társaság heti három alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az ügyféllel. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni a Társaság által kezdeményezett olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a Társaság azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az ügyfél kifejezett hozzájárulását adja (pl. az együttműködő ügyféllel történő fizetési megállapodás érdekében).

III.3. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások

A Társaság a kapcsolatfelvétel során az ügyfél adatlap és részletfizetési kérelem nyomtatvány (díjhiteles, könyvelt küldeményű válasboríték biztosítása mellett történő) megküldésével lehetőséget teremt ügyfelei részére, hogy egyénre szabott részletfizetési és egyéb áthidaló megoldások igénylésére. A Társaság az ügyfél által hiánytalanul kitöltött adatlap és szükség szerint megfelelő dokumentumokkal alátámasztott kérelme alapján, annak beérkezését követő 30 napon belül dönt az ügyfél részére biztosítható egyedi részletfizetési, áthidaló törlesztési megoldás alkalmazhatóságáról. A Társaság kizárólag a megadható részletfizetés, áthidaló megoldás havi törlesztő részlet összegének, futamidejének és egyéb feltételeinek meghatározásához szükséges (az ügyfél, illetve a háztartása jövedelmét terhelő kiadásokat és az egyéb pénzügyi, a teljesítő képességet befolyásoló tényezőket részletező) adatok ismeretében tud egyénre szabott tartozásrendezési megoldást kidolgozni. Ezen személyes adatok kezelése önkéntes alapon, az ügyfél hozzájárulásával történik. A döntés eredményéről, illetőleg az alkalmazható áthidaló megoldásokról az ügyfelet a fenti határidőn belül mind telefonon, mind írásban tájékoztatni kell.

III.4. Nyilvántartás

A Társaság az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az ügyfelekkel szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az ügyféllel történő kapcsolatfelvételeket, az ügyfelekkel szembeni követeléseket dokumentálja.

Az ügyféllel szembeni követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a Társaság egyrészt a díjhiteles válasboríték biztosításával megküldött nyomtatványok útján, másrészt telefonos ügyfélszolgálat és személyes kapcsolat útján szerzi be. Az így tudomására jutott adatokat a Társaság az adatvédelmi szabályok szerint tartja nyilván és őrzi meg.

III.5. A teljesítés elszámolása

A Társaság a tartozás rendezéséről 30 napon belül igazolást ad ki az ügyfél részére.

Az ügyfél olyan teljesítését, amely az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.

Amennyiben az ügyfélnek túlfizetése keletkezik, a Társaság az ügyfél részére 5 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást küld, hogy a túlfizetés összegét az erre vonatkozóan írásban tett nyilatkozata alapján, annak beérkezését követő 5 munkanapon belül, a nyilatkozatban megjelölt módon visszafizeti.

III.6. Az érvényesítés folyamata

A követelés érvényesítésének folyamata az alábbi:

- A Társaság 15 napon belül - a jogelőddel közösen hitelesített – dokumentummal értesíti az érintett adósokat, arról hogy ügyfelünké váltak, illetve hogy tartozásuk lejárt, és ennek alapján a fennálló tartozásukat kizárólag a Társaság (megbízás alapján kezelt követelések esetében a megbízó) részére fizethetik meg az ezzel együtt megküldött felszólító levelünkben foglaltak szerint. Ezzel a mozzanattal megkezdődik a követeléskezelési folyamat és azon belül a kapcsolatfelvétel a fentiekben leírt módon.
- Optimális esetben a sikeres kapcsolatfelvételt – a tartozás rendezésére vonatkozó – kölcsönösen kialakított együttműködés követi, melynek keretében a tartozás végül megfizetésre kerül az ügyfél által (a Társaság részére elfogadhatóan) vállalt módon.
- A kapcsolatfelvétel akadálya (pl. az ügyfél adataiban időközben bekövetkezett és nem közölt adatváltozás) esetén a Társaság megkeresi a Közigazgatási Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalát az ügyfél érvényes elérhetőségi címadatának

kiadása érdekében, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 19. § (1) bekezdésének a) pontja alapján. A telefonos elérhetőség tekintetében a nyilvános telefonkönyvek által tárolt adatok felhasználásával kísérelhető meg az ügyféllel a kapcsolatfelvétel.

- A Társaság minden ügyfél tekintetében törekszik a kapcsolatfelvételre, illetve kapcsolattartásra, ezért az írásbeli vagy telefonos kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás teljes vagy részleges eredménytelensége esetében munkatársai útján személyesen is megkísérelheti az ügyféllel történő együttműködés kialakítását.
- A tartozás rendezése tárgyában létrejött részletfizetési engedélyben rögzített rendszeres törlesztéseket, illetve azok esetleges elmaradását a Társaság figyelemmel kíséri, erre vonatkozóan nyilvántartást vezet és a 30 napot meghaladó fizetési késedelemmel érintett ügyfeleket felszólítja az elmaradt törlesztő részlet pótlására a mulasztás következményeire való figyelmeztetés mellett.
- A társaság indokolt esetben az ügyfél részére akár több ízben dolgoz ki áthidaló megoldást az esetlegesen időközben megváltozott körülményekre való tekintettel.
- Jogi eljárás kezdeményezésére csak az együtt nem működő ügyfelek esetében, illetve akkor kerülhet sor, ha annak elmaradása a tartozás megfizetését jelentős mértékben veszélyeztetné (pl. más tartozás miatt végrehajtás lehetősége áll fenn).

III.7. Jogi eljárás kezdeményezése

Jogi eljárás kezdeményezését abban az esetben indítványozza a követeléskezelő, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen, vagy hitelt érdemlő információk alapján valószínűsíthető, hogy jogi eljárás nélkül a tartozás nem, vagy csak aránytalanul hosszú idő, illetve költség árán kerül megfizetésre. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy az ügyféllel nem tud működő kapcsolatot létesíteni. A kapcsolat létesítését legalább két levél megküldésével, valamint telefonos elérhetőségen meg kell kísérelni. Jogi eljárás kezdeményezését követően – amennyiben az ügyféllel a kapcsolat létrejön – a Társaság az adott eljárásra vonatkozó jogszabályi keretek között fizeteskönnyítési lehetőségeket ajánl fel az ügyfél kérelme alapján, illetve esetlegesen a korábbiak során tanúsított fizetőképessége, készsége, valamint a fennálló tartozás mértéke és típusa figyelembevételével.

Megbízás alapján kezelt követelések esetében jogi eljárás nem kezdeményezhető, de erre a Társaság a megbízónak javaslatot tehet rendezését.

IV. A KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER

A Központi Hitelinformációs Rendszerben nyilvántartott adatok kezelésének célja a hitelképesség megalapozottabb megítélése, valamint a felelős hitelezés feltételei teljesítésének és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítása, az adósok és a referenciaadat-szolgáltatók biztonságának érdekében.

A Társaság a Központi Hitelinformációs Rendszerben referenciaadat-szolgáltatónak minősül. A Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos szabályokat a Társaság Üzletszabályzata tartalmazza.

V. A KÖVETÉLSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSE

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a jelen szabályzatban foglaltak betartását és a tárgyévet követő év március hónap végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság felügyelő bizottsága elnöke és az ügyvezetése részére.

A Társaság ügyvezetése – a felügyelő bizottsági elnök véleményének figyelembe vételével – megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és amennyiben szükséges, intézkedik az abban foglaltak végrehajtásáról.

A Társaság ügyvezetése gondoskodik arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a szabályzatban foglalt rendelkezések megfeleljenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb (pl. hatósági) rendelkezéseknek.

ZÁRADÉK

Jelen eljárási rend, mint utasítás a Társaság ügyvezető igazgatójának aláírásával, az aláírás napján lép hatályba, rendelkezéseit – az ügyvezető testület Ig.-1/2019. (X.15.) számú megerősítő határozat értelmében – módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni.

Budapest, 2019. október 15.

Erdődi András
az igazgatóság elnöke,
ügyvezető igazgató