

A PRIMÁTUS ZRT. KÖVETÉLÉSKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tartalomjegyzék

A szabályzat célja	3
Eljárási rend alanyi és tárgyi hatálya	3
Alanyi hatály.....	3
Tárgyi hatály	3
Alapfogalmak	3
Kapcsolódó szabályozások	4
A követeléskezelési eljárás során a társaság munkavállalói által követendő alapelvek	4
Kapcsolatfelvétel.....	5
Egyéb telefonvonalon történő telefonos kapcsolatfelvétel	5
Panaszvonal	6
Postai úton történő kapcsolatfelvétel	7
Elektronikus úton történő kapcsolatfelvétel.....	7
Személyes kapcsolatfelvétel.....	7
Kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási szabályok	7
Személyes adatok kezelése	7
Üzleti titok.....	7
Banktitok	8
Nyilvántartás vezetése	8
Követelés nyilvántartása	8
Személyes adat nyilvántartása	8
A tartozás rendezés lehetőségeinek biztosítása.....	8
Az adós teljesítésének elszámolása	8
Az adósok tájékoztatása	8
Igazolás kiadása	9
A követeléskezelés eljárási rendje	8
A követelés behajtási tevékenység szakaszai	9
Jogi eljáráson kívüli szakasz	9
Jogi eljárás szakasza	10
A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzési rendje.....	10
Szakmai oktatás	10

Az ügyintézői képzés minimális tartalma	10
Belső ellenőrzés	10

1. A szabályzat célja

Célok:

A szabályzat célja, hogy növelje az átláthatóságot a társaság követeléskezelési tevékenysége folyamatában, a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja, a kapcsolódószabályozásnak teljes mértékben megfeleljen.

2. Eljárási rend alanyi és tárgyi hatálya:

2.1 Alanyi hatály: A Primátus Zrt. PSZÁF engedéllyel rendelkező, üzletszerű követelésvásárlásra és követeléskezelésre szakosodott faktorcég, jogi személy. A társaság lejárt vagy felmondott státuszú; magán-, és céges szerződésekből eredően fennálló követeléseket vásárol. A követelések megvásárlását a társaság saját kockázatára végzi.

2.2 Tárgyi hatály: A szabályzat tárgyi hatálya a követeléskezelési tevékenységre terjed ki. A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül a pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt vagy felmondott státuszú szerződésből eredő követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, és törvények által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

3. Alapfogalmak:

Követeléskezelő: Jelen Szabályzat szempontjából a követelésbehajtást végző Primátus Zrt.

Követeléskezelés: Pénzügyi szolgáltatásból származó lejárt, késedelmes, felmondott szerződésekből eredő követelés kezelése és érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A kapcsolódó jogi eljárások lefolytatása (fizetési meghagyás, felszámolási eljárás, végrehajtási eljárás) is a Szabályzat hatálya alá tartozik.

Adós: A lejárt, késedelmes, felmondott szerződésből eredő követelés kötelezettje, idetartozhat az adóstárs, zálogkötelezett, készfizető kezes, elismert örökös, dologi adós.

Együttműködő adós: a fizetési késedelem önhibáján kívül keletkezett, a tartozás rendezésében partner, a részletfizetési megállapodás előkészítéséhez és a fizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat a megjelölt határidőre, pontosan megadja, határidőben fizet.

Ésszerűen tájékozott adós: az adott helyzetben kellő figyelmességgel, körültekintően jár el, saját lehetőségeit felméri.

Engedményező: Az a jogi személy akitől a Primátus Zrt. a követelést csomagban vagy egyedileg megvásárolja.

Engedményes: A követelést megvásároló Primátus Zrt. aki a követelés jogosultja, az Engedményező jogutóda.

PSZÁF ajánlás: a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről.

Fizetési késedelem: a fizetési határidők túllépése.

Áthidaló megoldás: fizetéskönnyítési lehetőségek ismertetése kötelezettekkel, a vagyoni helyzet felmérése, optimális megoldás a rendezés módjára vonatkozóan a kötelezettek anyagi teherviselési képességeinek és akaratának figyelembe vételével.

Igazolható módon történő levéltovábbítás: a postai továbbítás bizonyítható és visszakereshető dokumentációja.

4. Kapcsolódó szabályozások:

A követeléskezelési tevékenységet meghatározó lényegesebb jogszabályok:

- a 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (rég. Ptk.);
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (Vht.);
- 1991. évi II. törvény a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról (Cstv.);
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról;
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.);
- 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről (Khrtv.);
- 2011. évi CLXX. törvény a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról;
- 128/2012. (VI. 26.) Kormányrendelet a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. működésével kapcsolatos egyes szabályokról;
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről;

5. A követeléskezelési eljárás során a társaság munkavállalói által követendő alapelvek:

- Tisztességes és együttműködő magatartás.
- Követeléskezelésben megfelelő szakmai ismeretek birtoklása. Szakmai gondossággal történő munkavégzés.
- Ésszerű döntésekhez szükséges információk megadása az adós számára.
- Adós közérthetően fogalmazott információkkal történő ellátásával az ügyfél együttműködési készségének javítása.
- Együttműködés elvárt minimális tartalma követeléskezelő kolléga részéről: a kapcsolatfelvétel, a kapcsolattartás, a tájékoztatás alapelveinek betartása, a felmerülő

probléma időbeni jelzése, a tartozás rendezés során az ügyféllel történő együttműködés.

- A követeléskezelési eljárás során az ügyféllel kapcsolatba kerülő kolléga tartózkodik az erőszakos, zaklató, félrevezető magatartásoktól, elkerülve a pszichikai nyomáskeltést, fenyegetést.
- Ügyfél részére történő reális és lehetséges adósságrendezési megoldások bemutatása.
- Együttműködés kialakítása az ügyféllel: az ügyfél tartozás okának felderítése az ügyfél bevonásával (betegség, munkahely elvesztése, stb., a fizetése képtelenség tartós, vagy átmeneti, kideríteni, hogy ügyfél akar vagy tud-e fizetni, látszik-e megoldás a tartozás rendezésére).
- Adós teherviselő képességének figyelembe vétele ajánlatok kialakításánál.
- Adós folyamatos tájékoztatása a követeléskezelési eljárásban ütemezett lépésekről, az aktuális hátralékos összegről, részletezve a követelés összetételét.
- Fokozatosság elvének betartása (a rendelkezésre álló eszközök közül azokat kell alkalmazni, melyek kevésbé hátrányosak az adósok számára).
- az adósi teljesítés elsődlegessége: az adós jogi eljáráson/peren kívüli teljesítésének elősegítése (közös érdek a költségkímélés).
- A tartozás visszafizetésének nem teljesítése esetén a várható következményekről tájékoztatás - melynek birtokában a kötelezettek mérlegelni tudják a nem teljesítés következményeit (növekvő terhek, állami kényszerintézkedések stb., és ésszerű döntésükkel el tudják kerülni a tartozás növekedését). Tudatosítani kell az ügyfélben, hogy minél előbb lép, annál nagyobb lehetőség van a közös megoldás megtalálására.
- Ügyfél tájékoztatás a KHR-ről: a negatív adóslista jelentőségéről. Ügyféllel tudatosítani kell, hogy a tartozás rendezésével lehetősége van a KHR nyilvántartásból történő kikerülésre adósok közül és hitelképessé váljon.
- Szabályozottság elve: a követeléskezelők a kidolgozott belső eljárásrend alapján járnak el a tartozás behajtása és a kapcsolatfelvétel-, kapcsolattartás tekintetében.

6. Kapcsolatfelvétel

Az adóssal történő olyan személyes-, írásbeli- és telefonos kapcsolatfelvétel, amelyben a társaság alkalmazottja azonosítani tudja magát. A társaság védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat-felvételi formákat. A társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadási időben az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adósokkal való kapcsolattartás céljából.

A követeléskezelők az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

6.1 Egyéb telefonvonalon történő telefonos kapcsolatfelvétel

A beazonosítás módja: A követeléskezelő munkatárs az adóssal történő telefonos kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítja magát (név, beosztás), a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár, és a hívó felet is (személyes adatok, cégnyilvántartási adatok, cégképviselő adatai). Kimenő hívás esetén a követeléskezelő kolléga

elmondja, hogy milyen ügyből kifolyólag és milyen célból kereste meg az adóst. A Primátus Zrt. az egyéb telefonvonalon bonyolított beszélgetéseket nem rögzíti.

6.2 Panaszvonal

A Primátus Zrt. a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012.(XII.13.) számú, a követeléskezelők számára, a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvek tárgyában kiadott ajánlásában foglaltaknak történő megfelelés érdekében az adósokkal (ideértve: adóstársakkal, kezesekkel, zálogkötelezettekkel) folytatott kimenő-, és bejövő telefonbeszélgetéseket fogyasztóvédelmi okokból, valamint az ügykezelés hatékonyságának növelése érdekében rögzíti. A hangfelvételt az Primátus Zrt. a rögzítéstől számított 1 évig kezeli, majd 1 év elteltével a felvétel törlésre kerül. A követeléskezelő munkatárs az adóssal történő telefonos kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítja magát (név, beosztás), a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőként eljár, és a hívó felet is (személyes adatok, cégnyilvántartási adatok, cégképviselő adatai).

A Primátus Zrt. a hangfelvételt kizárólag az esetleges jogvitás esetek eldöntésében illetékes szervek részre továbbítja. A Primátus Zrt. a követeléskezelési tevékenysége során rögzített hangfelvételek tekintetében biztosítja az érintett (bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy; személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés) számára a hangfelvétel visszahallgathatóságának lehetőségét, illetőleg az érintett kérésére kiadja a hangfelvétel során rögzített adatokat is. A Primátus Zrt. fenti tájékoztatási kötelezettségét akként teljesíti, hogy az érintett kérelmére a telefonbeszélgetésről tértítségmentesen szó szerinti jegyzőkönyvet készít, és ezt a jegyzőkönyvet küldi meg az érintett részére a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül.

A hangrögzítés jogszerűsége kapcsán az érintett a bírósághoz fordulhat, illetőleg a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) előtt eljárást kezdeményezhet.

Mind az ügyfél kapcsolattartásra, mind a panaszvonalon indított ügyféloldali megkereséseket a Primátus Zrt. kollégái munkaidőben fogadják. A társaság által, az ügyfelek irányában indított kimenő telefonhívások kezdeményezése kizárólag a társaság nyitvatartási ideje alatt történik.

A panaszvonallal kapcsolatos szabályozás a Panaszkezelési Szabályzatban is rögzítésre került.

6.3 Postai úton történő kapcsolatfelvétel

A Primátus Zrt. a követeléskezelési és követelésbehajtási folyamat során írásban is megkeresi ügyfeleket (követelés engedményezési értesítő, egyenleg kimutatás, fizetési felszólítás, egyedi megkeresés, stb.). A postai küldemények kiküldése ajánlott és tértivevényes levélben történik. A felmerült postázási költségeket a Primátus Zrt. az ügyfél részére nem számítja fel.

Az engedményezési értesítő és teljesítés utasítás kézhezvételét követő 10 munkanapon belül az adós dokumentumokkal történő alátámasztás mellett panasszal élhet a követelés vitatása esetén, melynek megválaszolásáig a Primátus Zrt. nem végez közvetlenül az adóst érintő követeléskezelési tevékenységet, ide nem értve az ügyben eljáró hatóságot vagy végrehajtót. A követeléskezelési tevékenység bármelyik szakaszában felmerült panaszok kezelése egységesen, a Panaszkezelési Szabályzat, illetve a vonatkozó Eljárási Rend alapján történik.

6.4 Elektronikus úton történő kapcsolatfelvétel

A Primátus Zrt. az ügyfél részéről elektronikus úton történő kapcsolatfelvételre emailben válaszol és az ügyfél email címe a nyilvántartása ügyfélkapcsolati oldalán rögzítésre kerül. Amennyiben az ügyfél az elektronikus kapcsolatfelvételre történő válaszadást postai kézbesítéssel kéri, úgy a Primátus Zrt. az 6.3 pont szerint jár el.

6.5 Személyes kapcsolatfelvétel

Személyes egyeztetés, kapcsolatfelvétel során az ügyfeleket személyi okmányuk, céges okmányuk ellenőrzésével azonosítja be a követeléskezelő munkatárs, mely okmányok az ügyfelek hozzájárulásával fénymásolásra kerülnek.

7. Kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási szabályok

A Primátus Zrt. alkalmazottai a Hpt. 159-166§-aiban meghatározottak a munkájuk során tudomásukra jutott üzleti titok, banktitok, illetve személyes adatokat megtartják, bizalmasan kezelik. A titoktartási kötelezettség a munkaviszony megszűnését követően – időbeli korlátozás nélkül – fennáll.

7.1 Személyes adatok kezelése: A személyes adatok körében titoktartási kötelezettség különösen fennáll a név, lakcím, számlaadatok, hátralékadatok, valamint ezen adatok összekapcsolása vonatkozásában.

7.2 Üzleti titok: a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, adat, információ, megoldás, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult pénzügyi, gazdasági, piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelyek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette.

7.3 Banktitok: minden olyan, az egyes ügyfeleről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, adat, információ, megoldás, amely az adós személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számláinak egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

8. Nyilvántartás vezetése

8.1 Követelés nyilvántartása: A Primátus Zrt. a követeléskezelési tevékenységről softveres teljeskörű nyilvántartást vezet, amelyből nyomon követhető és ellenőrizhető és visszakereshető a követeléskezelési tevékenység valamennyi eseménye, a kapcsolatfelvételek módja és időpontja, a tartozások tételei, összegszerűsége, azok változása, az esetleges fizetési megállapodások, azok eredményei, a jogi eljárások menete, eredménye. A tárolt adatokat a Primátus Zrt. a jogszabályban meghatározott ideig és körben őrzi meg.

A Primátus Zrt. a jogelődötől (Engedményezőtől) megvásárolt követelést tartja nyilván az ügyfelekkel szemben, a jogszabályok által, valamint a jogelőd által meghatározott - a felek szerződésén alapuló - kamat-, és költségszámítást alkalmazva az egyenlő elbánás elvének figyelembe vételével.

8.2 Személyes adat nyilvántartása: Az adós releváns adatainak megtudakolása végett a társaság az ügyféllel történő kapcsolattartás során kikérdezéses módszert is alkalmaz. A tudomására jutott adatokat a társaság nyilvántartja és megőrzi.

9. A tartozás rendezés lehetőségeinek biztosítása

Az ügyfél a Primátus Zrt. bankszámlájára történő befizetéssel, vagy a társaság székhelyén biztosított készpénzben történő tartozás megfizetéssel rendezheti tartozását, attól függően, hogy az ügyfél bankszámla vezetésre kötelezett adóalany-e vagy sem.

10. Az adós teljesítésének elszámolása

A Primátus Zrt. a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv szerinti elszámolási sorrendet alkalmazza (költségek-, késedelmi kamat-, ügyleti kamat-, tőketartozás elszámolása). Egyedi esetekben a társaság az adós részére a törvényi előírás szerinti elszámolásnál kedvezőbb elszámolást is alkalmaz (befizetés tőketörlesztésre történő elszámolása).

11. Az adósok tájékoztatása

A Primátus Zrt. az adósok részére évente egy alkalommal tájékoztatást nyújtanak a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

12. Igazolás kiadása

A társaság az ügyfél kérése egyedi igazolást állít ki. A teljes tartozás megfizetését követő 5 napon belül a társaság minden esetben igazolást állít ki a tartozás megfizetéséről és a tartozás megszűnéséről. Egyúttal gondoskodik az adós(ok) KHR nyilvántartásból történő törléséről.

13. A követeléskezelés eljárási rendje

A Primátus Zrt. olyan eljárási szabályokat alakított ki a követeléskezelés a kapcsán amelyek összhangban vannak a kapcsolódó szabályozással, melyek figyelembe veszik az adósok teherviselő képességét, az együttműködés mértékét és a behajtás során alkalmazott eszközök következményeit. Ennek megfelelően a Primátus Zrt. oly módon végzi a követeléskezelési tevékenységét, hogy a tartozás rendezése az adósok és társaságunk számára is a legkisebb költséggel, lehetőleg a hosszadalmas jogi eljárások megindítása/igénybevétele nélkül valósulhasson meg. A behajtási folyamat során törekszük az ügyfelekkel történő folyamatos – és lehetőleg személyes – kapcsolattartásra, az ügyféllel történt egyeztetésen alapuló fizetési megállapodás, fizetési konstrukció kidolgozására. A Primátus Zrt. munkatársai a behajtási folyamat során nem alkalmaznak fizikai, pszichés nyomásgyakorlást, kényszert a követelés rendezése érdekében.

14. A követelés behajtási tevékenység szakaszai

14.1 Jogi eljáráson kívüli szakasz

- Az Engedményező és/vagy az Engedményes az engedményezési értéknapot követő 15 napon belül valamennyi kötelezett lakcímére Engedményezési értesítőt és teljesítés utasítást küld (a köztük létrejött Engedményezési Szerződés szerint). A fizetési felszólítással tájékoztatást kap az adós a tartozás aktuális összegéről, a fizetési teljesítés helyéről és feltételeiről, arról, hogy a továbbiakban a követelés jogosultja a Primátus Zrt.
- KHR-ben történő adatnyilvántartás átvétel Engedményezőtől, ezt követően KHR adatszolgáltatás teljesítése.
- A Primátus Zrt. mint Engedményes a végrehajtási és/vagy felszámolási eljárás során kéri a kijelölt végrehajtót/felszámolót a bíróságra történő jogutódlás megállapítás benyújtására.
- Zálogjogosulti pozícióban történt változás bejelentése az illetékes földhivatal felé.
- Az engedményezési értesítőn túl a Primátus Zrt. személyesen felveszi a kapcsolatot az ügyfelekkel. Személyes egyeztetés keretében felvázolja a kötelezetteknek a visszafizetési lehetőségeket, az igénybevehető állami áthidaló megoldásokat, a nemfizetés várható következményeit, beleértve a várható költségeket és időigényt.
- Szakképzett kollégáink telefonon, írásban, személyesen tartják a kapcsolatot az ügyintézési idő alatt az adósokkal és a teherviselő képességüket figyelembe véve tárgyalnak a hátralék visszafizetésének ütemezéséről, részletfizetési lehetőségekről, esetlegesen meglévő megállapodásnál átmeneti fizetési könnyítésről.
- Megállapodásra törekvő adósokkal személyes egyeztetés a tartozás megfizetés lehetőségeiről, módjáról.
- Fizetési megállapodás, Fizetéskönnyítés, Szerződés megkötése adósokkal. Nemzeti Eszközkezelőnek, Magáncsőd intézményének történő felajánlásban részvétel.
- Fizetést nem teljesítő adósoknak fizetési felszólítás kiküldése.

- Megállapodás, szerződés felmondása.

14.2 Jogi eljárás szakasza

- Követelés érvényesítése állami kényszerintézkedéssel
- Fizetési meghagyás kibocsátása
- Végrehajtási záradékolás
- Végrehajtási eljárásba történő becsatlakozás
- Peres eljárás megindítása
- Felszámolási eljárásba történő bejelentkezés
- Eljárási díjak, illetékek megfizetése.

15. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzési rendje

A Primátus Zrt. a követeléskezelési tevékenységet ellenőrzési rend kialakításával felügyeli. A követeléskezelési tevékenység szakmai színvonalának és az egységes ügykezelésnek megfelelően a követeléskezeléssel foglalkozó kollégák évente két alkalommal szakmai oktatásban részesülnek. Az oktatáson részt vevők képzése a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása figyelembevételével történik.

15.1 Szakmai oktatás: A Primátus Zrt. a követeléskezelési tevékenység végzésénél alkalmazandó szabályokat és munkafolyamatokat a törvényi előírásoknak megfelelően szabályzatokban és eljárási rendekben rögzíti. A Primátus Zrt. az elvárt ügyintézési gyakorlat és a szakmai színvonal fenntartása érdekében rendszeresen és dokumentáltan oktatásokat tart, melyek alkalmával átismétli az alkalmazandó eljárási rendet és tudatosítja a munkavállalókban a munkafolyamatokkal kapcsolatos változásokat.

15.2 Az ügyintézői képzés minimális tartalma

- a követeléskezelés jogszabályi környezete
- a követeléskezelési folyamat, annak eszközei, kapcsolódó döntési kompetenciák
- a követeléskezelés során alkalmazható jogi eljárások, alkalmazásuk feltételei
- kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok
- adós tájékoztatására vonatkozó szabályok
- követeléskezelésre vonatkozó alapelvek, az alapelveknek nem megfelelő magatartások
- részletfizetési megállapodások és adható kedvezmények

16. Belső ellenőrzés: A követeléskezelő kollégák és a management tagjai heti rendszerességgel üléseznek, melynek célja az aktuális feladatok, események, esetlegesen felmerülő problémák megbeszélése és megoldása. Ezen megbeszélésekkel elkerülhető, hogy olyan események történjenek, amelyek negatív hatással lehetnének az ügykezelés menetére.

A Primátus Zrt. belső ellenőrzése évente egyszer vizsgálja a követelések kezelése során alkalmazott eljárási módot, az adósokkal történő kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést, az oktatást, a tevékenységhez kapcsolódó dokumentációk meglétét, nyilvántartását, a jogszabályoknak és vonatkozó előírásoknak való megfelelést, amely alapján megvalósul a követeléskezelési tevékenység ellenőrzése, kontrollja.

Az ellenőrzésekről készült jelentést a Felügyeli Bizottság tárgyalja, majd ennek eredményét az Igazgatóság elé terjeszti.

Készült: Budapesten, 2018. március 10. napján

PRIMÁTUS ZRT.