

Primátus Pénzügyi Szolgáltató Zrt. Követeléskezelési Szabályzata

Hatályba lépett: 2019. február 25.

Érvényes: Visszavonásig

A PRIMÁTUS ZRT. KÖVETÉLSKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Tartalomjegyzék

A szabályzat célja	4
Eljárási rend alanyi és tárgyi hatálya	4
Alanyi hatály	4
Tárgyi hatály	4
Alapfogalmak	4
Kapcsolódó szabályozások	6
A követeléskezelési eljárás során a társaság munkavállalói által követendő alapelvek	7
Kapcsolatfelvétel	8
Követeléskezeléssel kapcsolatos telefonos kapcsolatfelvétel	9
A beazonosítás módja.....	9
Panaszvonal	9
Írásban történő kapcsolatfelvétel	10
Ügyfél okmányok ellenőrzése, fénymásolása	10
Kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási szabályok	10
Személyes adatok kezelése	10
Üzleti titok	10
Banktitok.....	10
Védett titok... ..	10
Nyilvántartás vezetése	11
Követelés nyilvántartása	11
Személyes adat nyilvántartása	11
A tartozás rendezés lehetőségeinek biztosítása.....	11
Az adós teljesítésének elszámolása	11
Az adósok tájékoztatása	12
Igazolás kiadása	12
A követeléskezelés eljárási rendje	12
A követelés behajtási tevékenység szakaszai	13

Jogi eljáráson kívüli szakasz	13
Jogi eljárás szakasza	13
A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzési rendje.....	14
Szakmai oktatás	14
Az ügyintézői képzés minimális tartalma	14
Belső ellenőrzés	14

1. A szabályzat célja

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

2. Eljárási rend alanyi és tárgyi hatálya:

2.1 Alanyi hatály: A Primátus Zrt. PSZÁF engedéllyel rendelkező, üzletszerű követelést vásárlásra 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. A Primátus Zrt. a Hpt. szerinti követelést vásárlási tevékenységet végző jogi személy, amely a követelés engedélyezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad.

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 vásárolja meg.

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.

Teljesítési megállapodás: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követélelengedés) tárgyában létrejövő megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése. Amennyiben az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti, Társaságunk a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy lehetséges-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötése. Az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban az elutasítás oka feltüntetésre kerül. Az ajánlatot nem tevő adósok esetében Társaságunk megvizsgálja milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére.

A megkötött teljesítési megállapodást írásban, egy eredeti példányát igazolható módon eljuttatja az adósnak. Amennyiben a megállapodás telefonbeszélgetés során jön létre, Társaságunk annak tartalmát rögzítő hanganyagot vagy a megállapodás feltételeit rögzítő írásbeli dokumentumot annak létrejöttét követő 30 napon belül tájékoztatásul megküldi az adós részére, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés időpontját, valamint rögzített hanganyag esetében a telefonbeszélgetés azonosítóját.

A követeléskezelő a teljesítési megállapodás megkötését megelőző tájékoztatás során legalább az alábbiakról tájékoztatja az adóst:

- a) a tartozás megállapodás szerinti összegéről,
- b) a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, az egyes törlesztőrészek fizetési gyakoriságát,
- c) a megállapodás létrejötté kapcsán a kamatról, az adósra háruló díjakról és költségekről, valamint a megállapodással a felek jogviszonyának részévé váló általános szerződési feltételek elérhetőségéről,
- d) a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint
- e) amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

Társaságunk – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – a teljesítési megállapodás kialakításakor kizárólag az adós által önként megadott adatokat elemzi, és a követeléskezelő a teherviselő képesség felmérését megelőzően felhívja az adós figyelmét arra, hogy az információadás önkéntes alapú.

Társaságunk az adós információ-szolgáltatásának elmaradása miatt az adósra hátrányos következmények kilátásba helyezésével az adósra nyomást nem gyakorol.

A Primátus Zrt. tájékoztatja a kezest a teljesítési megállapodás létrejöttéről abban az esetben is, ha nem válik a teljesítési megállapodás alanyává.

Társaságunk a teljesítési megállapodás megszűnéséről, annak bekövetkezését követően haladéktalanul tájékoztatja az adóst a megszűnés indokának megjelölésével.

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 levél továbbítás: a postai úton történő dokumentum továbbítás ajánlott és tértivevényes levélben kerül kiküldésre, melynek bizonyítható és visszakereshető dokumentációja az ügyfél iratok között kerül nyilvántartásra. E-mailben történő levél továbbítás, zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszerben történik. A bejövő és kimenő e-mail levelek az ügyfél iratok között nyilvántartásra kerülnek.

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 (régis Ptk.);
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (Vht.);
- 1991. évi IL. 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.) Kormány rendelet a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. működésével kapcsolatos egyes szabályokról;

- MNB 2/2019 (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről

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

- Tisztességes és együttműködő magatartás: a követeléskezelő a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően végzi tevékenységét, az adóssal együttműködve jár el, továbbá kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.
- Szakszerű és gondos magatartás elve: a követeléskezelő a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A követeléskezelő és a nevében eljáró személyek az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.
- Követeléskezelésben megfelelő szakmai ismeretek birtoklása.
- Szabályozottság elve: a követeléskezelő az adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, az adós részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, az adós teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.
- A szükséges információ szolgáltatásának elve: a követeléskezelő eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.
- 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 fizetéseképtelenség tartós, vagy átmeneti, kideríteni, hogy ügyfél akar vagy tud-e fizetni, látszik-e megoldás a tartozás

rendezésére).

- Adós teherviselő képességének figyelembe vétele a javaslatok kialakításánál.
- Adós folyamatos tájékoztatása a követeléskezelési eljárásban ütemezett lépésekről, az aktuális hátralékos összegről, részletezve a követelés összetételét.
- Fokozatosság elvének betartása: a követeléskezelő az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködőképességét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós a követeléskezelővel együttműködik, a követeléskezelő minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.
- 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.

A Primátus Zrt. mint követeléskezelő a belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel van a követeléskezelési alapelvekre, azok betartására, ezáltal is biztosítva azok gyakorlatban való érvényesülését.

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.

A követeléskezelő telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményez. Fentiekől kizárólag a megkeresett személy igazolt kérésére lehet eltérni.

Az adós kérését a követeléskezelő figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére és módjára vonatkozóan. Amennyiben az adós olyan további elérhetőséget ad meg, amelyen ténylegesen elérhető az általa jelzett időintervallumban, a követeléskezelő elsősorban ezen keresztül kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

6.1 Követeléskezeléssel kapcsolatos telefonos kapcsolatfelvétel

6.2 A beazonosítás módja: A követeléskezelő munkatárs az adóssal történő telefonos kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítja magát (név, beosztás), a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljár, és a hívó felet is (személyes adatok, cégnyilvántartási adatok, cégképviselő adatai), továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. A Primátus Zrt. a követeléskezelés telefonvonalon bonyolított beszélgetéseket rögzíti és 5 évig megőrzi. A követeléskezelő kolléga a telefonhívás rögzítéséről az ügyfelet tájékoztatja.

6.3 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 adóssal (ideértve: adóstársakkal, kezésekkel, zálogkötelezettekkel) folytatott kimenő-, és bejövő telefonbeszélgetéseket fogyasztóvédelmi okokból, valamint az ügykezelés hatékonyságának növelése érdekében rögzíti. A hangfelvételt az Primátus Zrt. a rögzítéstől számított 5 évig kezeli, majd 5 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 képviselőjében eljár, és a hívó felet is (személyes adatok, cégnyilvántartási adatok, cégképviselő adatai). A panaszt tevő ügyfél a hívás rögzítéséről tájékoztatásra kerül.

A Primátus Zrt. a hangfelvételt kizárólag az esetleges jogvita 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 térítésmentesen szó szerinti jegyzőkönyvet készít, és ezt 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.

6.4 Írásban történő kapcsolatfelvétel: A Primátus Zrt. által postai úton kézbesített dokumentumok ajánlva, tértivevényes levélben kerülnek kiküldésre. Az ügyfél megkeresések megválaszolása az írásos megkeresés beérkezését követő 30 napon belül történik. Az e-mailben megtett ügyfél megkeresés megválaszolása – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton történik, amennyiben az ügyfél a megkeresést a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. Amennyiben az ügyfél az elektronikus kapcsolatfelvételre történő válaszadást postai kézbesítéssel kéri, úgy a Primátus Zrt. a szerint jár el.

7. Ügyfél okmányok ellenőrzése, fénymásolása

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

8. 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.

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

8.2 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.

8.3 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.

8.4 Védett titok: A követeléskezelő a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

9. Nyilvántartás vezetése

9.1 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.

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

10. 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.

A Primátus Zrt. készpénzátutalási megbízást (sárga csekket) nem alkalmaz a tartozás rendezéséhez.

11. 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 alkalmazhat (befizetés tőketörlesztésre történő elszámolása).

12. Az adósok tájékoztatása

A Primátus Zrt. az adósok részére évente egy alkalommal írásban tájékoztatást nyújt a fizetési késedelem összegéről, a kapcsolatfelvételi lehetőségekről.

Az adós kérésére Társaságunk a kérés kézhezvételét követő 30 napon belül tájékoztatást ad , a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, valamint a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról. A követeléskezelő az adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát), továbbá a követelés átruházásáról szóló szerződés kivonatát vagy az engedményezésről szóló értesítést, a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén. Jelzáloggal fedezett követelés esetében amennyiben a követelés biztosítékainak érvényesítését követően az adós(ok)nak további tartozása marad fenn, a Primátus Zrt. a fennmaradó tartozás összegéről az ügyfelet – a végrehajtó elszámolásától számított - 30 napon belül írásban tájékoztatja, amennyiben a Primátus Zrt. rendelkezésére áll olyan, az ügyfél által megadott és társaságunk által nyilvántartott – az árverésre került ingatlan címétől eltérő – lakcím, levelezési cím, vagy a végrehajtó által közölt új ügyfél lakcím.

13. 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.

14. 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.

15. A követelés behajtási tevékenység szakaszai

15.1 Jogi eljárásen 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 az egyeztetés a tartozás megfizetés lehetőségeiről, módjáról.
- Fizetési megállapodás, Fizetéskönnyítés, Szerződés megkötése adósokkal. Nemzeti Eszközkezelőnek, Magáncsöd intézményének történő felajánlásban részvétel.
- Fizetést nem teljesítő adósoknak fizetési felszólítás kiküldése
- Megállapodás, szerződés felmondása.

15.2 Jogi eljárás szakasza

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

16. 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.

16.1 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.

16.2 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

17. 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 megfeleléseit, 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, 2019. február 25. napján

PRIMÁTUS ZRT.