

FOLDANA PÉNZÜGYI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. A Szabályzat hatálya

A Foldana Pénzügyi zártkörűen működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság; székhely: 1132 Budapest, Jász u.66/B., céget nyilvántartó Bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság: Cg. 01-10-049277, adószám: 25918313-2-41, MNB engedélyének száma: H-EN-I-250/2017.) a természetes személy ügyfelekkel szemben nyilvántartott követeléseit e szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezeli.

1.1. A Szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik a Társaság adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

1.2. A Szabályzat tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed az Ügyfelekkel szemben nyilvántartott és követelések érvényesítése során végzett tevékenységre, amennyiben az Engedményező a MNB tv. 39.§-ban meghatározott jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet és e jogszabályok alapján nyújtott szolgáltatással kapcsolatban létrejött szerződés alapján fennálló követelést engedményez a Társaságra.

A Társaság e szabályzatban foglaltak szerint jár el az együttműködő adósokkal szemben érvényesítendő követelések kezelése során.

1.3. A Szabályzattal kapcsolatban lévő jogszabályi környezet, egyéb szabályozók

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő jogszabályokat kell figyelembe venni:

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.)
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013.évi CXXXIX. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII.törvény (Info tv.)
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Ftktv.)
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.)
- A fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény (FMH tv)
- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (Vht.)
- A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (KHR tv.)
- A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről (Ajánlás)

1.4. A Szabályzattal kapcsolatban álló társasági iratok

A Szabályzat elkészítésénél, illetve alkalmazásánál a következő társasági iratokat kell figyelembe venni:

- a Zrt. Üzletszabályzata
- a Zrt. Adatvédelmi Szabályzata
- a Zrt. Panaszkezelési szabályzata

1.5. A szabályzat célja

A Társaság a követeléskezelés során a mindenkor hatályos és a követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezések alapján az Ajánlásban foglaltakat szem előtt tartva –figyelemmel e szabályzatban foglaltakra – végzi tevékenységét. A Társaság egyes szervezeti egységei részletes feladatait és hatásköreit külön eljárásrend szabályozza.

2. Alapelvek

2.1. Tisztességes és együttműködő magatartás a Társaság és az Ügyfelek részéről

A Társaság - összhangban az Ajánlás alapelveivel - mindent megtesz annak érdekében, hogy a követeléskezelési tevékenysége során a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül folytassa tevékenységét és ugyanezt várja el Ügyfeleitől is. A Társaság, a tevékenysége során kifejezetten tartózkodik minden fizikai és pszichikai nyomásgyakorlástól és ugyanezt a magatartást várja el Ügyfeleitől is.

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy Ügyfelei a jogi és végrehajtási eljárást megelőzően megfizethessék tartozásukat, ugyanakkor tárgyilagosan tájékoztatja Ügyfeleit, hogy amennyiben az Ügyfél részéről az önkéntes teljesítés elmarad, akkor a követelés behajtása érdekében jogi (fizetési meghagyásos és polgári peres) eljárást kezdeményez, melynek akár a Vht. szabályai szerint végrehajtási eljárás is lehet a következménye. A Társaság az együttműködő Adósok részére áthidaló megoldásokat ajánl az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében.

2.2. Szakmai gondosság

A Társaság biztosítja, hogy az alkalmazottai, továbbá a nevében eljáró megbízottak, rendelkezzenek mindazokkal a szakmai ismeretekkel és ismerjék az irányadó jogszabályokat, amelyek szükségesek és alkalmasak az Ügyfél pontos tájékoztatására.

Az operatív vezető feladata, hogy a kiválasztás folyamán a fenti szempontok érvényesüljenek. Továbbá az Operatív Igazgató helyettes feladata és kötelezettsége, hogy az alkalmazottak a munkaviszony kezdetekor, illetve ezt követően folyamatosan a munkájukhoz szükséges képzésben részesüljenek. A képzések minőségének ellenőrzése és színvonalának folyamatos magas szinten tartása érdekében, a képzésen részt vett alkalmazottak körében készített anonim kérdőíves visszajelzés alapján felméri a képzést vezető felkészültségét és a képzés gyakorlati megvalósításának lehetőségeit.

Az egyes ágazati jogszabályok, úgymint pl. Info tv., vagy Pmt. alapján kötelező éves képzésekért a terület vezetője a felelős. A Társaság lehetőséget biztosít arra, hogy alkalmazottai részt vegyen a munkájukhoz szükséges és azt elősegítő képzéseken. A részvétel az Operatív Igazgató helyettes és az Igazgatóság Elnöke/Ügyvezető előzetes engedélyével lehetséges.

2.3. Harmadik fél

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során az Adatvédelmi szabályzatban foglaltak alapján különös gondossággal betartja az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen a Hpt. 160-164.§-ban szabályozott banktitok megőrzésére vonatkozó előírásokat. A Társaság alkalmazottai és a képviseletében eljáró megbízottak az Ügyféllel való személyes egyeztetés során igazolják magukat és az Ügyfelet is felhívják arra, hogy igazolja magát.

A Társaság alkalmazottai és a képviseletében eljáró megbízottak a telefonos egyeztetések során minden alkalommal azonosítják magukat és az Ügyfelet, annak személyes adatai alapján. A Társaság, az Ügyfél harmadik személynek adott általános meghatalmazása alapján átadhat banktitoknak minősülő adatokat és a követeléssel kapcsolatos egyeztetést folytathat, amennyiben az Ügyfél által adott meghatalmazás közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba lett foglalva. A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés során eljáró alkalmazottai és megbízottai, a munkaszerződésben és a megbízási szerződében foglaltak szerint, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkokat időbeli korlátozás nélkül megőrizték.

2.4. Jogorvoslat

A Társaság a követeléskezelés során folyamatosan lehetőséget biztosít az Ügyfél számára, hogy álláspontját, panaszát, kifogását szóban, (telefonon, személyesen) vagy írásban (postai úton, faxon, e-mailben) benyújtsa. A Társaság az Ügyfél beadványát azonnal megvizsgálja és amennyiben lehetséges orvosolja, egyébként a panaszkezelésre vonatkozó szabályok szerint jár el.

2.5. Magánélethez való jog

A Társaság a követeléskezelés során figyelembe veszi az Ügyfél, a kapcsolatfelvételre és a követelésről szóló egyeztetésre vonatkozó méltányolható kérelmét, továbbá a kapcsolatfelvétel és az egyeztetések során tartózkodik minden olyan magatartástól, amely a jogszerű követelésérvényesítés kereteit meghaladóan jelentene beavatkozást az Ügyfél magánéletébe.

3. Követeléskezelés eljárási rendje

3.1. Követelések megvásárlása, engedményezés

A Társaság az engedményezés során a mindenkor hatályos és vonatkozó jogszabályi rendelkezések, - különös tekintettel a Ptk. 6:193. – 6:201.§-a - alapján jár el.

3.2. Értesítés a követelés engedményezéséről

A Társaság az engedményezést követően haladéktalanul megvizsgálja és ellenőrzi az Engedményező által rendelkezésére bocsátott adatfájlokat, információkat, okiratokat és amennyiben szükséges, egyeztetést kezdeményez az Engedményezővel az adatok pontosítása érdekében.

A Társaság, az Engedményezővel történt egyeztetést követően, amikor teljes bizonyossággal meggyőződött az adatfájlok, információk pontosságáról, különös tekintettel az Ügyfél személyes és a követeléshez kapcsolódó adataira (tőke, kamat, díj), továbbá a késedelmi kamat számításának mértékre, annak kezdő napjára és egyéb körülményekre, akkor az adatokat, információkat, a rendszergazda betölti a behajtási szoftverbe.

A Társaság és/vagy az Engedményező, az engedményezi szerződésben foglaltak alapján értesíti az Ügyfelet a követelés engedményezéséről.

Amennyiben a Társaság és az Engedményező úgy állapodnak meg, hogy az engedményezésről szóló értesítést a Társaság küldi meg az Ügyfél részére, akkor a Társaság vállalja, hogy amikor az Engedményező az Ügyfél értesítéséhez szükséges minden adatot, információt, okiratot a Társaság rendelkezésére bocsát, akkor e naptól számított legrövidebb határidőn belül a Társaság megküldi az Ügyfél részére az engedményezésről szóló értesítést.

Az engedményezésről szóló értesítést megelőzően a Társaság a követelés behajtása érdekében nem tesz semmilyen intézkedést.

3.3. Adósokkal történő kapcsolatfelvétel

3.3.1. írásbeli fizetési felszólítás

A Társaság a követelések kezelése során fizetési felszólítások útján értesíti adóst a fennálló tartozásáról. Összhangban az Ajánlással, a fizetési felszólítás tartalmazza többek között (a felsorolás csak példázó jellegű) a követelés pontos összegét tőke, kamat, költség, eljárási

díjak részletezéssel. Továbbá az önkéntes teljesítés elmaradásának jogi következményeit, tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy az Ügyfél hol léphet kapcsolatba a Társasággal, illetve arra vonatkozó figyelemfelhívást, hogy a Társaság az együttműködő adós részére az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében áthidaló megoldásokat dolgoz ki, továbbá információt arról, hogy hol és milyen formában teljesítheti befizetéseit.

3.3.2. Telefonos megkeresés

A Társaság a követelések kezelése során telefonon egyeztet az Ügyféllel a tartozás megfizetéséről. A telefonos elérhetőség elsődlegesen az Engedményező által a Társaság rendelkezésére bocsátott adatfájlból származik.

A Társaság minden törvényes lehetőséget igénybe vesz annak érdekében, hogy telefonos egyeztetést kezdeményezzen az Ügyféllel a tartozás önkéntes, jogi eljárást megelőző megfizetése és az Ügyfél lehető legteljesebb körű tájékoztatása érdekében. Ezért nyilvános adatbázisban (telefonkönyv) elérhetőséget keres az Ügyfélhez. A Társaság fokozott figyelmet fordít a banktitokra, adatvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések illetőleg a hatósági előírások és állásfoglalások betartására, különös tekintettel a Társaság adatvédelmi szabályzatában foglaltakra.

A Társaság a képviselőre jogosult harmadik személy (például meghatalmazott) telefonos elérhetőségét kizárólag az érintett hozzájárulásával tartja nyilván az Ügyfél tartozásával kapcsolatos egyeztetés céljából a követelés érvényesítésének időtartamáig.

A Társaság az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetést az érintett hozzájárulása alapján rögzíti, telefonos panaszkezelés esetén pedig a Hpt. 288. § (3) bekezdésének megfelelően. A Társaság a rögzítésről minden telefonbeszélgetést megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet. A hangfájlokat a Társaság öt évig őrzi meg és az Ügyfél kérésére lehetőséget biztosít azok visszahallgatására, továbbá kérés esetén - 15 napon belül, térítésmentesen - azt hanghordozón az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. A Társaság heti legfeljebb háromszor, hétfőtől-péntekig 8-20 óra között és szombaton 8-12 óra között lép kapcsolatban az Ügyféllel. Ettől kizárólag az Ügyfél kérelme alapján tér el.

3.3.3. Rövid szöveges üzenet (SMS)

A Társaság a rövid szöveges üzenetet küldhet az Ügyfél részére. Az üzenetek elsősorban a Társaság elérhetőségeit tartalmazzák a kapcsolatfelvétel céljából.

3.3.4. Személyes felkeresés

A Társaság, illetve megbízásából harmadik személy, a Hpt. 10. §-ban foglaltak szerinti közvetítő (függő ügynök) közreműködésével személyes egyeztetést kezdeményez az Ügyféllel. Az egyeztetés célja az Ügyfél önkéntes teljesítésének elősegítése az áthidaló megoldások bemutatásával.

A Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek a kapcsolatfelvétel során azonosítják magukat, bemutatják az Ügyfélnek a megbízólevelüket.

A Társaság megbízásából eljáró harmadik személyek az Ügyféllel való kapcsolatfelvétel és egyeztetés során különös gondossággal betartják a szabályzat alapelveit.

3.3.5. Személyes ügyfélfogadás

A Társaság székhelyén személyes ügyfélszolgálatot biztosít azon Ügyfelek részére, akik személyes egyeztetést kezdeményeznek. A Társaság személyes ügyfélszolgálatra munkanapon Kedden és Csütörtökön 8:00-12:00 óra között, biztosít lehetőséget.

3.3.6. Azonosítás a kapcsolatfelvétel során

A Társaság alkalmazottai és képviselőitében eljáró harmadik személyek az Ügyféllel való kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat, a Társaságot és tájékoztatják az Adóst a kapcsolatfelvétel céljáról, a követelés jogalapjáról és mértékéről, továbbá az áthidaló megoldásokról.

Az Ügyfél beazonosítása végett a személyes egyeztetés során a Társaság az Ügyfél személyi igazolványát, útlevelét, egyéb fényképes igazolásra alkalmas okiratot fogad el. A Társaság a telefonos egyeztetések során az Adóst legalább három személyes adata (mint például név, születési név, anyja neve, születési hely, idő), továbbá a követeléshez kapcsolódó, Ügyfél és a Társaság által ismert adatok alapján azonosítja be.

3.4. Áthidaló megoldások

A Társaság az együttműködő Ügyfél részére, az önkéntes teljesítés és a jogi, végrehajtási eljárás elkerülése érdekében egyedi áthidaló megoldásokat dolgoz ki.

Az áthidaló megoldások kidolgozásához szükséges az Ügyfél részéről az „részletfizetés engedélyezése nyomtatvány” elnevezésű űrlap pontos kitöltése és a Társasághoz határidőre való megküldése. A Társaság a hiánytalanul kitöltött űrlap érkezését követő öt munkanapon belül értesíti az Adóst a számára kidolgozott egyedi áthidaló megoldásokról.

Az egyedi áthidaló megoldásokat és fizetéskönnyítő megállapodásokat a Társaság és az Ügyfél teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalja és annak tartalmát a Társaság rögzíti a behajtási célszoftverben.

3.5. Jogi behajtás

Az Ügyfél önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a Társaság fizetési meghagyás iránti kérelmet terjeszt elő az FMH tv. előírásainak megfelelően. A jogi behajtással kapcsolatos feladatokat, különösen a peres- és végrehajtási eljárásban a Társaság képviselét, a jogi osztály látja el.

3.6. Jelzáloghitelekre vonatkozó szabályok

Ingatlanon alapított jelzáloggal biztosított követelés esetén a Társaság figyelmet fordít az Ügyfél életkörülményeire és értékelve az Ügyfél együttműködését különös gondossággal készít számára egyedi áthidaló megoldást, melynek keretében felhívja az Ügyfél figyelmét az esetleges végrehajtási eljárás, ingatlanárverés következményeire.

A Társaság az ingatlan értékesítését megelőzően az Ügyféllel együttműködésben megvizsgál minden lehetséges megoldást a tartozás térülésére céljából az ingatlan értékesítésének elkerülése érdekében.

Amennyiben az ingatlan értékesítésére kerülne sor, a Társaság legalább négy hónapot biztosít az Ügyfél részére az ingatlan önkéntes értékesítése céljából.

3.7. Elhunyt adósokkal szemben fennálló követelések

A Társaság az elhunyt adósokkal szemben fennálló követelését, a Ptk-ban és más az örökléssel kapcsolatos eljárási kérdéseket szabályozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően érvényesíti. A Társaság ennek megfelelően követelését a hagyatéki eljárás keretein belül, továbbá rendes bírósági eljárás során érvényesíti az örökösökkel szemben.

A Társaság tekintettel arra, hogy az Ügyfél elhalálozása jelentős terhet jelenthet az örökösök számára, így a kapcsolatfelvétel során különös gondossággal és tapintattal jár el, továbbá áthidaló megoldással próbálja elősegíteni az örökösök önkéntes teljesítését.

4. Adóssal történő elszámolás

4.1. Igazolás tartozás megfizetéséről

A Társaság a tartozás megfizetését követő 30 napon belül – amennyiben a megfizetett tartozás összege nagyobb, mint 10.000 Ft - igazolás állít ki az Ügyfél részére a követelés megtérüléséről. A 10.000 Ft alatti befizetések esetében a Társaság Ügyfél egyedi kérésére állít ki igazolást a megfizetett tartozásról.

4.2. Túlfizetés

Amennyiben az Ügyfélnek túlfizetése keletkezik, a Társaság könyvelője, három munkanapon belül írásbeli értesítést küld az Adós részére és egyben írásban kéri nyilatkozni, hogy az összeget mely bankszámlára kéri átutalni vagy mely címre kéri postai úton megküldeni.

A az Ügyfél nyilatkozatának érkezését követő öt munkanapon belül, a nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően visszafizeti a maradványösszeget.

5. Követeléskezelési tevékenység nyilvántartása

A Társaság a követelések és a követeléskezelés során megtett intézkedésekre vonatkozó nyilvántartást vezet a behajtási szoftverben.

A behajtási szoftver visszakereshető módon elsődlegesen az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Ügyfél neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- Ügyfél lakcíme, tartózkodási helye, levelezési címe, e-mail címe, telefonos elérhetőségei,
- Engedményező neve, címe, ügyfél azonosító,
- engedményezett összeg, engedményezés napja
- pénzügyi adatok, befizetések, terhelések, jóváírások,
- a követelés érvényesítése során megtett intézkedések, levélküldések, telefonos egyeztetések időpontjai és ezekhez kapcsolódó feljegyzések

- jogi behajtásra vonatkozó információk, ügyiratszámok,
- a követeléshez kapcsolódó dokumentumok, szerződések, kimutatások,
- Ügyfél által küldött levelek, azokra adott válaszok, a levél küldésének időpontjai,
- áthidaló megoldásokra vonatkozó információk, adatok, részletfizetési megállapodás

6. Az adósok tájékoztatása

6.1. Rendszeres írásbeli tájékoztatás

A Társaság a követeléskezeléshez kapcsolódó egyes intézkedésekről postai úton írásbeli tájékoztatást küld az adós részére. Az írásbeli tájékoztató levelek megfelelnek az 5.3.1.1. pontban rögzítetteknek. A levelek elkészítése, nyomtatása és postázása zárt informatikai rendszerben, a behajtási szoftverben történik. A behajtási szoftverben nyomon követhető, hogy az Ügyfél részére mikor, milyen tartalmú írásbeli tájékoztatás került kiküldésre.

A Társaság az írásbeli felszólításokat és egyéb tájékoztatásokat normál postai küldeményként küldi meg az Ügyfél részére arra a címre, amelyet az engedményezés során az Engedményező a Társaságnak átadott, továbbá arra a címre, amelyet az Ügyfél a Társaság részére, mint lakcím, levelezési cím bejelentett.

Amennyiben a Társaság az Ügyféllel való írásbeli kapcsolattartáshoz nem rendelkezik érvényes címmel, mert például a postai szolgáltatótól - az Ügyfél részére megküldött postai küldemény - „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza, akkor a Társaság megkereséssel él a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala (KEKK KH) felé, az Ügyfél érvényes lakcímének beszerzése céljából és a továbbiakban erre a címre kerül postázásra a küldemény.

A Társaság az Ügyfélnek küldött postai küldeményeket a levél feladásától számított öt munkanap elteltével megérkezettnek tekinti.

Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy beadványát e-mailben küldje meg a Társaság részére. Amennyiben az Ügyfél e-mailben kéri megküldeni a kért tájékoztatást, akkor a szükséges beazonosításokat követően a Társaság az Ügyfél által megadott e-mail címre küld tájékoztató levelet.

A Társaság évente legalább egy alkalommal írásbeli tájékoztatást küld az Ügyfél részére a követelés aktuális mértékéről és a várható követeléskezelési intézkedésekről.

A Társaság az éves írásbeli tájékoztatót azon Ügyfelek részére küldi meg, akikkel szemben a követelés érvényesítése céljából nem kezdeményezett vagy nincs folyamatban jogi, végrehajtási eljárást.

6.2. Telefonos tájékoztatás

A szabályzatban foglaltak szerint, az Ügyfél beazonosítását követően a Társaság telefonon megadja az Ügyfél részére a szükséges tájékoztatásokat.

Az Ügyfél kérésére a Társaság előzetes időpont egyeztetést követően ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának a lehetőségét, továbbá az Ügyfél kérelmére a Hpt. hatálya alá tartozó panasz esetén hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, a Fgyt. hatálya alá tartozó panasz esetén a hangfelvételt térítésmentesen 15 napon belül a rendelkezésére bocsátja.

Az adathordozón az Ügyfél rendelkezésére bocsátott hangfelvételt az Ügyfél nem hozhatja nyilvánosságra, azt – bírósági, hatósági eljárás kivételével - harmadik féllel nem ismertetheti meg.

6.3. Személyes ügyfélszolgálaton történő tájékoztatás

A Társaság a székhelyén az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben személyes ügyfélszolgálatot tart fenn, ahol lehetőséget biztosít az Ügyfelek részére a személyes egyeztetésre az erre kijelölt alkalmazott útján. A személyes egyeztetést megelőzően az Ügyfél hitelt érdemlően azonosítja magát. Ennek elmaradása esetén a Társaság megtagadja az egyeztetést.

6.4. Egyedi írásbeli tájékoztatás

A Társaság a rendszeres írásbeli és szóbeli tájékoztatáson felül, az Ügyfél egyedi kérelmére – annak tartalma alapján – tájékoztatja az Ügyfelet a követeléskezeléshez kapcsolódó intézkedésekről. Az egyedi írásbeli tájékoztatás iránti kérelmeket és a válaszokat a jogi osztály tartja nyilván, az arra irányadó szabályozás alapján.

7. Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)

A Társaság a KHR tv-ben foglaltak szerint referenciaadat szolgáltató. A Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződésben foglaltak alapján és határidőben átveszi az Engedményező által átadott referencia adatokat. Az átvételt, átruházást követően a Társaság felelős a referenciaadatok naprakész és pontos nyilvántartásáért, módosításáért.

A Társaság, mint referencia adat szolgáltató igényelhet a KHR rendszerén keresztül hiteljelentést.

8. Panaszkezelés

A Társaság a követeléskezelés minden szakaszában lehetőséget biztosít az Ügyfél részére, hogy a Társaság tevékenységével, magatartásával, mulasztásával kapcsolatos kifogását a Társasággal közölje.

A panaszok benyújtására, kivizsgálásra és megválaszolására a Társaság Panaszkezelési szabályzatában foglaltak az irányadóak. A Társaság Panaszkezelési szabályzata folyamatosan elérhető a Társaság honlapján, az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiségben, továbbá az Ügyfél kérése esetén a Társaság követeléskezelési osztályának alkalmazottai tájékoztatást adnak.

A panaszok kivizsgálása és megválaszolása a jogi osztály a feladata.

A panaszok kivizsgálását követően esetlegesen szükséges intézkedést a Jogtanácsos előzetes jóváhagyását követően a jogi osztály hajtja végre.

9. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése

A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a Szabályzatban foglaltak betartását és félévente beszámol a Társaság Felügyelő Bizottsága felé, továbbá az adott év március hónap végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság Igazgatósága részére.

A Társaság Igazgatósága megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és – amennyiben szükséges – intézkedik az abban foglaltak végrehajtásáról.

A Társaság Igazgatósága gondoskodik arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a Szabályzatban foglalt rendelkezések megfeleljenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezéseknek.

IX. Záradék

Jelen Panaszkezelési szabályzatot az Igazgatóság 2016. november 4-én fogadta el a 32/2016. számú határozatával.

Hatályba lép a társaság bejegyzésének napjától, azaz 2017.04.04.

Budapest, 2016. november 4.



az Igazgatóság elnöke