

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. A RETROAKTIV Követeléskezelő Kft. tevékenységi köre

A RETROAKTIV Követeléskezelő Kft. 2002-ben került bejegyzésre és azóta foglalkozik követeléskezeléssel, késedelmes, felmondott és lejárt követelések peren kívüli, adminisztratív behajtásával.

A Társaság főtevékenysége a 8291 TEÁOR szám alatt bejegyzett Követelésbehajtás.

Munkánkat magas színvonalú, szigorú etikai normák alapján végezzük. Megbízóink érdekeit szem előtt tartva, alapelvünk a kötelezettek tisztelete, Megbízóink és ügyfele jó partneri kapcsolatának fenntartása.

2. A Szabályzat célja

Az együttműködő kötelezettek érdekeinek védelmét szolgáló követeléskezelési gyakorlatok hatékony beépítése a Társaság követeléskezelési eljárásába és belső szabályzataiba, a késedelembe esett kötelezettek és a követeléskezelők közötti együttműködő és tisztességes magatartási formák erősítése, a pénzügyi intézményként működő Megbízók követeléseinek jogi eljárásen kívüli érvényesítése érdekében.

A Szabályzatban foglalt gyakorlattal a Társaság erősíti a pénzügyi rendszer működésébe vetett közbizalmat.

3. A Szabályzat alapja

A PSZÁF elnökének 14/2012(XII.13) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről, összhangban a kapcsolódó jogszabályokkal és jogi normákkal. (A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény „Fttv.”)

Jelen Szabályzat létrehozója kijelenti, hogy a Társaság munkavállalói és alkalmazottai ésszerűen elvárható szakmai ismerettel, a tisztességesség és jóhiszeműség követelményeinek megfelelően, a Megbízók által átadott és a kötelezettekről beszerzett kellő információ birtokában nyújtanak segítséget a kötelezettek részére, mely eljárás során kerülnek a tisztességtelen, agresszív és megtévesztő, pszichikai nyomást előidézhető magatartási formákat. Ez utóbbiakra példálózó felsorolást tartalmaz az Fttv. melléklete is. Maga a jogszabály és mellékletének mindenkor hatályos állapota ingyenesen elérhető a www.net.jogtar.hu oldalon.

4. A Szabályzat Hatálya

Tárgyi hatály:

Fogyasztónak minősülő adósokkal szemben végzett követeléskezelési tevékenységre terjed ki.

Alanyi hatály:

A Szabályzat kiterjed a Társaság minden, követeléskezeléssel foglalkozó munkavállalójára, alvállalkozójára és megbízottjára, ide értve a megbízott Ügyvédi Irodát is.

5. Alapfogalmak:

Követeléskezelés: Az üzletszerűen nyújtott, saját, vagy harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

Követeléskezelő: Jelen Szabályzat szempontjából megbízási jogviszony keretében történő követeléskezelést végző Társaság.

Társaság: a RETROAKTIV Követeléskezelő Korlátolt Felelősségű Társaság, amely kizárólag megbízás alapján követeléseket kezel.

Ügyintéző: a Társaság alkalmazásában álló munkavállaló, a Társaság nevében Meghatalmazás, vagy más jogviszony alapján az adóssal szemben fennálló követelést kezelő természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező más Társaság.

Kötelezett: Olyan fogyasztónak minősülő természetes személy (például adós, adóstárs, kezes, zálogkötelezett), aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el és fizetési késedelemmel rendelkezik.

Együttműködő kötelezett: 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.

Együttműködés minimális tartalma: kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, tájékoztatás alapelveit betartja, felmerülő problémáit időben jelzi, a rendezés során reális lehetőségei szerint együttműködik.

Ésszerűen tájékozott kötelezett: az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is.

Fizetési késedelem: Pénzügyi szolgáltatási szerződésből eredő – szerződés felmondásának bekövetkeztétől független – teljesítési határidő eredménytelen eltelte, különösen a esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése.

Áthidaló megoldás minden olyan konstrukció, amelynek célja a kötelezett fizetési képességének helyreállítása, az alapul szolgáló szerződés felmondásának megelőzése, vagy annak felmondása után a tartozás teljesítése.

Igazolható módon történő levéltovábbítás: az a küldeménytovábbítás, amelynél kétséget kizáróan bizonyítható az elküldés ténye, időpontja és az, hogy kinek került elküldésre.

Kapcsolat létesítés: bármely kötelezettel történő olyan személyes, írásbeli vagy telefonos kapcsolatfelvétel, amelyben a Társaság alkalmazottja/alvállalkozója/megbízottja azonosítani tudja magát, és a kötelezett azonosítása is sikeres volt.

6. A követeléskezelési eljárás során követett alapelvek

- Tisztességes és együttműködő magatartás elve.
- Megfelelő szakmai ismeretek birtoklása, szakmai gondosság elve.
- Ésszerű döntésekhez szükséges információk megadása a kötelezettek számára.
- Kötelezettek teherviselő képességének figyelembe vétele a javaslatok kialakításánál.
- Fokozatosság (a rendelkezésre álló eszközök közül azokat kell alkalmazni, melyek kevésbé hátrányosak a kötelezettek számára).
- Kötelezettek peren kívüli teljesítésének elősegítése, a peren kívüli teljesítés elsődlegessége (közös érdek a költségkímélés).
- Belső eljárásrend kialakítása és közzététele a Társaság honlapján.
- Panasz vagy nézeteltérés esetén higgadt, nyugodt, megoldást kereső magatartás elve.

7. Kötelezett tájékoztatására alkalmazott eljárások, jogszabályi háttér

A Társaság 1184 Budapest, Nefelejcs u. 5. szám alatt található központi ügyintézésének helyén, bárki számára elérhető módon,

- Jelen Követeléskezelési Szabályzat
- Panaszkezelési Szabályzat
- Adatvédelmi Szabályzat

A www.retroaktiv.hu honlap tartalma

- Általános tájékoztatás a követeléskezelésről
- Kötelezett együttműködésével járó előnyök
- Nemfizetés következményei és esetleges költségvonzata
- Panaszkezelés
- Adatvédelem
- Követeléskezelés/behajtási folyamat általános lépései, menete

Az alkalmazott jogszabályok

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII.tv.
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv.
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv.
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.
- a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. tv.
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete
- a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13) számú ajánlása s fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről

8. A követeléskezelés eljárási rendje

8.1. Alapkövetelmények

- a) A követeléskezelés során tilos az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartás. Minden esetben az objektív, hangulati elemektől mentes teljes körű, kiegyensúlyozott tájékoztatás a követelmény. Az időbeli korlátok keretei között további magatartási követelmény, hogy a kapcsolatfelvétel ideje és gyakorisága ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.
- b) A követeléskezelés során a Társaság gondoskodik a kötelezett banktitokhoz és személyhez fűződő jogainak a védelméről. Ennek teljesülése érdekében kizárólag a kötelezettel, vagy a kötelezett által képviselőre szabályszerűen meghatalmazott személlyel tartják a kapcsolatot. A kötelezettől származó meghatalmazásnak ilyen tartalmú kifejezett rögzített hangfelvétel, vagy kettő tanú aláírásával ellátott írásbeli meghatalmazás számít. Kötelezetten / meghatalmazottján kívül harmadik személy részére a Társaság nem ad át információt a követeléskezelésről, de még annak tényéről sem. Például személyes felkeresés esetén a kötelezett nem tartózkodik otthon. Ilyen esetben az ügyintéző nem tájékoztatja a segíteni igyekvő harmadik személyt arról, hogy milyen ügyben kereste a kötelezettet. Ha a kötelezett telefonját harmadik személy veszi fel, arra a kérdésre, hogy milyen okból kifolyólag vár visszahívást a kötelezettől, az ügyintéző nem ad ki információt.

8.2. A kötelezettekkel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A megbízás alapján történő követeléskezelés során a Társaság a kötelezetteket a megbízás fogadását követő 15 napon belül írásban értesíti:

- a megbízásról;

- hogy a követelés behajtására a fentiek alapján Megbízója számára, illetve saját részére jogosult-e a követelés beszedésére;
- megjelöli a követelés jogcímét, annak összegét, összetételét és a teljesítés lehetséges módjait;
- felhívja a kötelezetteket a teljesítésre, azzal, hogy a követelés egyéb úton történő rendezésével kapcsolatban telefonos egyeztetés szükséges.

A telefonon történt kapcsolatfelvétel alkalmával a Társaság minden esetben előzetesen tájékoztatja a kötelezetteket az adatkezelés feltételeiről, az adatkezelők teljes köréről – azok elérhetőségeivel együtt, az adatok útjáról és azok lehetséges felhasználásáról az adatvédelmi és adatkezelési szabályzat útján.

A követelés vitatása esetén a levél kézhez vételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a Társaságnál az azt alátámasztó dokumentumok egyidejű csatolásával. Panasz esetén annak elbírálásáig a Társaság nem végez a kötelezetteket közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet. A panasz kivizsgálásának az eredményéről a Társaság tájékoztatja a kötelezettet és a Megbízóját is.

Időbeli korlátok:

A Társaság hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményez kapcsolatfelvételt a kötelezettekkel.

További korlátok:

A Társaságnál, szerződésenként legfeljebb heti 3 alkalommal kerül sor kapcsolat létesítésre az adott kötelezettel.

A Társaság figyelembe veszi adós méltányolható kérését a kapcsolatfelvétel helyére, módjára, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet, különösen a Megbízó érdekét. A korlátoktól hangfelvétellel, vagy írásbeli dokumentummal alátámasztottan, a kötelezett hozzájárulásával tér el a Társaság.

Azonosítási kötelezettség:

A Társaság munkatársai, alvállalkozói és megbízottjai a kötelezettel történő telefonos, vagy személyes kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és a kötelezettet.

a) Telefonos kapcsolatfelvétel

- az ügyintéző bemutatkozik, tájékoztatást ad, hogy a RETROAKTIV Követeléskezelő Kft. képviselőjében telefonál;
- a Megbízó által a Társaság részére átadott személyes adatok egyeztetésével azonosítja a kötelezettet (sikeres azonosítást követően történhet csak további lépés);
- tájékoztatni kell az adóst, hogy a telefonhívás rögzítésre kerül, ehhez a kötelezett kifejezett és egyértelmű hozzájárulását kell kérni. A tájékoztatás kiterjed arra is, hogy a hangrögzítés adatkezelési szabályzatának megfelelően személyes adatkezelésnek minősül, az adatokat – Megbízó ellenkező kikötése hiányában – az ügykezelési idő lejártáig, de maximum 5 évig kell megőrizni. A rögzített hanganyagot a Megbízó kérésére rendelkezésére kell bocsátani. A kötelezett szintén megkaphatja a hangfelvételt, illetve arról jegyzőkönyvet kérhet. Hozzájárulása hiányában fel kell hívni a figyelmet a személyes ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvétel lehetőségére és a telefonhívás rögzítését meg kell szakítani;
- sikeres azonosítást és a hangrögzítéshez történő hozzájárulást követően, ügyintéző megnevezi, hogy konkrétan melyik Megbízó ügyében telefonál;
- megnevezi, hogy konkrétan melyik követelés (annak részletezése is) kapcsán telefonál;
- megnevezi, hogy meghatalmazása milyen eljárási cselekményekre terjed ki;
- tájékoztatást ad arról, hogy milyen célból veszi fel a kötelezettel a kapcsolatot (Leggyakrabban előforduló célok a következők: [elmaradás teljes körű behajtása,

fizetékönnyítési módszerek alkalmazási lehetőségének feltérképezése, részletfizetési konstrukciók megvalósítása]);

b) Személyes kapcsolatfelvétel

- az ügyintéző a felkeresés helyszínén szóban is tájékoztatást ad minden a) pontnál felsorolt tétel kapcsán;

Továbbá:

A kötelezett részére átadja írásos megbízását, amely tartalmazza a Társaság nevét és címét, a Megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét.

A Társaság ügyfélfogadásra rendszeresített helyisége a 1184 Budapest, Nefelejcs u. 5. szám alatt található. Itt ügyfélfogadási időben biztosítja a társaság, hogy megfelelő számú ügyintéző álljon rendelkezésre.

c) Írásbeli kapcsolattartás

A kötelezetteknek küldendő levél minden esetben minimálisan tartalmazza az alábbi adatokat:

- a Társaság adatai (név, cím, elérhetőségek, azonosító)
- a Megbízó megnevezése (név, cím, elérhetőségek)
- a követeléskezelésre átadott ügylet adatai (azonosítók, megnevezések)
- a követeléskezelésre átadott összeg és devizanem megjelölése (tőke, kamat, késedelmi kamat, díj bontásában)
- fizetési határidő
- a befizetés lehetséges módjai
- a befizetés teljesítéséhez szükséges bankszámlaszám és befizető azonosító

A küldeményeket igazolható módon kell kiküldeni. Elektronikus nyilvántartást vezetünk, amelyből a név, cím és időpont kiderül, mely nem módosítható és visszakereshető. Az e-mail levélformátumot csak és kizárólag akkor tekintjük érvényes kapcsolattartási formának, ha a kötelezett kifejezetten kéri – levélben vagy telefonos úton, hangrögzítés mellett – az e-mail útján történő értesítést. Ilyen kérés hiányában – például, ha az ügyfél csak e-mail formában vette fel a Társasággal a kapcsolatot – e-mail üzenetben az ügylettel kapcsolatban tájékoztatás nem küldhető. Ilyen esetben tájékoztatni kell az e-mail üzenet küldőjét, hogy ameddig a fenti módok valamelyikén nem érkezik hozzánk megerősített kérés, addig nem tudjuk e-mailben tájékoztatni.

Kötelezettek tájékoztatása:

- a) A kötelezettek részére – mindenkor a Megbízó útmutatása szerint – valamennyi rendelkezésre álló információt meg kell adni, amely elősegíti a

- helyzet beazonosítását (például: alapul szolgáló jogviszony megnevezése, tőketartozás, ügyleti kamattartozás, késedelem tartama, késedelmi kamat, felmerült költségek);
- annak megértését, tiszta és átfogó képet ad a kötelezettségekről és jogosultságokról, lehetőségekről oly módon, hogy az nem kelt hamis látszatot, vagy megtévesztő benyomást.

- b) A kötelezettek pénzügyi teherviselő képességét figyelembe véve, a megbízás tartalmának megfelelően kell az áthidaló megoldásokról (például részletfizetés, fizetékönnyítés, ezek feltételei) tájékoztatást adni, amelynek birtokában a kötelezettek teljes körűen és tényszerűen mérlegelni tudják a nem teljesítés következményeit (növekvő járulékos terhek, jogi eljárások) és ésszerű döntésükkel el tudják kerülni a tartozás növekedését. A tájékoztatás kiterjed a további terhek részletezésére (kamat, késedelmi kamat, költség), valamint az alkalmazható jogi eljárások (peres eljárás, fizetési meghagyásos eljárás, végrehajtási eljárás) nevesítésére is. Korábbi tapasztalatok alapján hozzávetőleges becslésen alapuló tájékoztatást

kell adni ezen eljárások várható időtartamáról azzal, hogy a pontos időtartam előre meghatározása nem lehetséges.

- c) Objektív módon el kell magyarázni a kötelezettnek, hogy minél előbb lép, annál nagyobb az esélye annak, hogy kölcsönösen kielégítő áthidaló megoldást találnak a felek a tartozás rendezésére.
- d) Az együttműködés kialakítása érdekében lehetőség szerint fel kell mérni a kötelezett jövedelmi és vagyoni helyzetét, az önkéntes teljesítés lehetőségét és hogy mi okozza a fizetési késedelmet.

Előzetesen tájékoztatni kell a kötelezettet, hogy ezeknek az információknak a megadása nem kötelező, hanem önkéntes együttműködésen alapul. A kötelezettől előzetes és kifejezett hozzájárulást kell kérni ahhoz, hogy a Társaság a kötelezett teljesítési helyzetével kapcsolatos információkat kérjen és azokat az esetleges áthidaló megoldás kidolgozásához felhasználja. Ezek az információk kizárólag azt a célt szolgálják, hogy a felek közösen megvizsgálják van-e reális lehetőség áthidaló megoldás kidolgozására és ha igen, milyenre. Előzetesen tájékoztatni kell a kötelezettet, hogy az áthidaló megoldás kidolgozásához szükséges és a megfelelő tájékoztatás után önkéntesen megadott információkat (például elvesztette munkáját, de következő hónaptól már ismét dolgozik) az áthidaló megoldás alkalmazásával a Társaság csak a célhoz kötöttség elve szerinti szükséges ideig őrzi.

Az RETROAKTIV Kft Adatvédelmi Szabályzata tartalmazza a kötelezettekől bekérhető adatok tételes meghatározását, mely a teljesítendő megbízások tartalmának megfelelően került kialakításra és kerül módosításra.

- e) A kötelezettel folytatott beszélgetés során mindenkor a tisztesség szem előtt tartásával kell eljárni, nem lehet feltenni a megbízások tartalmához nem tartozó kérdéseket. Például ha a kötelezett tájékoztatja a Társaságot arról, hogy jelenleg munkanélküli / keresésképtelen, de rövid időn belül újra munkaviszonyba áll / folytatja a munkát és ezen okból kér átmeneti fizetési haladékat. Ilyen helyzetben csak abban az esetben lehet megkérdezni tőle, hogy előző munkahelyét miért vesztette el / miért keresésképtelen, ha kapcsolódó biztosítási fedezet merül fel korábbi tájékoztatás alapján.
- f) A kötelezettnek jogában áll bármikor tájékoztatást kérnie a Társaságtól saját ügyét illetően, amely kérését a Társaság köteles 15 naptári napon belül teljesíteni. Amennyiben erre a megbízó és a Társaság megállapodása alapján a Társaság jogosult/köteles, akkor a Társaság tájékoztatásából egyértelműen ki kell derülnie minimum a tartozás aktuális összegének, a tartozás törlesztési kötelezettségének, ügyleti kamat, késedelmi kamat, díj összetevőinek, a küszöbön álló és lehetséges követeléskezelési lépések bemutatására, figyelemfelhívásnak a tartozás összegének növekedése kapcsán, hogyan, hol és milyen módon tudja a kötelezett a tartozását rendezni. Kötelezettől származó kérés hiányában is – amennyiben a megbízás ezt lehetővé teszi – a Társaság legalább 1 alkalommal a kezelés során írásbeli tájékoztatást küld a kötelezett részére a fenti tartalommal.
- g) Amennyiben nem együttműködő kötelezetről van szó, akkor ezt a Társaság jelzi a Megbízója felé.
- h) A kötelezettnek objektív, tehát nem indokolatlanul eltúlzott jelentőséget tulajdonítva, tájékoztatást kell adni a KHR mibenlétéről, jelentőségéről, tudatosítani kell, hogy a tartozás rendezésével lehetősége van arra, hogy a megbízó intézkedésére kikerüljön a negatív kötelezettek közül és hitelképpessé váljon.

- i) Amennyiben jogi eljárás megindításáról születik döntés, akkor ennek megindítását megelőzően, (tértivevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon) a kötelezettet tájékoztatni kell a tervezett jogi eljárásról és az azzal járó anyagi következményekről. Amennyiben a Megbízó jogi eljárás megindítására ad meghatalmazást, akkor ezt az előzetes tájékoztatást a Megbízó saját hatáskörben kiküldi.
- j) A jogerős és végrehajtható okirat (fizetési meghagyás, bírósági ítélet) birtokában Megbízó utasítására írásban kell tájékoztatni a kötelezettet a végrehajtási eljárás megindításáról azzal, hogy a megadott határidő betartásával lehetősége van a követelés megtérítésére az eljárás megindítása előtt. A végrehajtási költségek aktuális költségeiről kötelezettet a végrehajtó tájékoztatja.

9. Tilalmazott magatartási formák példálózó felsorolása

- Azonosítás hiánya, a kapcsolatfelvétel során nem tisztázott, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolat felvétellel.
- A kötelezett kapcsolattartásra vonatkozó méltányolható kérését figyelmen kívül hagyva nem megfelelő helyen, és időpontban, vagy nem a választott formában történik a kapcsolatfelvétel kezdeményezése, ill. további kapcsolatteremtés. A kapcsolatfelvételi és kapcsolattartási korlátoktól (8.2.) hangfelvétellel, vagy írásbeli dokumentummal alátámasztottan, a kötelezett hozzájárulásával tér el a Társaság.
- A kapcsolatfelvétel nem az érintett személlyel történik, beleértve a meghatalmazottat, örökösöt és egyéb igazolt illetékest. Megengedhető az ilyen módon létesített kapcsolat, ha az ügyfelünk kifejezetten kéri és ezt a Társaság nyilvántartása igazolható módon dokumentálja. (Például ügyfelünk hozzátartozó címét jelöli ki levélcímként, hozzátartozó telefonszámát/e-mail címét jelöli ki üzenethagyás céljára elérhetőségként.)
- A fizetési kötelezettségre vonatkozó információk illetéktelen, harmadik személynek történő kiadása.
- Nem közérthető nyelvhasználat.
- Ügyintéző részéről megtévesztő, demoralizáló magatartás tanúsítása, hatósági fenyegetéssel visszaélés.
- Pszichikai nyomásgyakorlás vagy félrevezető információkra kiterjedő jogosultság (pl. ingóságok elvitele) közlése az ügyféllel.
- A követeléskezeléssel járó jogkövetkezmények hamis beállítása.
- Kötelezett nyilatkozatának figyelmen kívül hagyása.
- Adatvédelem, személyiségi jogok figyelmen kívül hagyása (pl. nyílt levelezőlap küldése, csekkek ablakos borítékban).

10. Követeléskezelési tevékenység nyilvántartása

A Társaság a RA-CRM rendszerben vezeti és őrzi a követeléskezelési tevékenységéről vezetett nyilvántartást. A központi ügyintézés helye: 1184 Budapest, Nefelejcs u. 5.

A nyilvántartás dokumentálja az azonosított kötelezettekkel szembeni követelés összegének aktualizált részleteit, a követeléskezelési lépéseket, kapcsolatfelvételek módját, időpontját, ennek részeként a rögzített telefonhívásokat.

A nyilvántartásba vett adatokat a Társaság a mindenkori adatvédelmi szabályok betartásával a célhoz kötöttség elvének alapján az ügykezelési idő lejártáig, de az adatok keletkezésétől számított maximum 5 évig őrzi meg.

A nyilvántartás a megbízás kezdő időpontjának, időtartamának, az átadott követelések körének feltüntetése mellett, a kötelezettek teljesítését érintő helyzetének bemutatását követően

tartalmazza a részletfizetés alkalmazhatóságának vizsgálatára vonatkozó információt, a személyes felkeresés adatait, a kötelezett fizetési ígérését, az adatkezeléshez történő hozzájárulást.

11. A Társaság munkavállalóinak és alvállalkozóinak rendszeres képzése

- A követeléskezelés jogszabályi környezetének, új jogszabályok, ajánlások tartalmának haladéktalan ismertetése.
- Fogyasztóvédelem szerepének tudatosítása a követeléskezelésben.
- Követeléskezelésre vonatkozó alapelvek, alapelveknek nem megfelelő magatartás elemeinek ismertetése.
- Követeléskezelési eljárás egyes szakaszaira vonatkozó oktatási tematika.
- Kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok a megfeleléség érdekében.
- Kötelezettek tájékoztatására vonatkozó szabályok, áthidaló megoldások, ezek alkalmazásának feltételrendszere.
- Jogi eljárások lehetősége és az ezzel járó többlet terhek a mindenkori előírások függvényében.

A Társaság képzési naplót vezet, melynek tartalma: képzés tárgya, időpontja, résztvevő munkatársak köre. A képzés rendszeres és igazolt, kiterjed az alkalmazottakra és az alvállalkozókra, megbízottakra. Az oktatott anyagból esetenként összeállított kérdésekből vizsgáztatásra kerül sor. A képzési tematikát és a vizsgák tapasztalatait a Társaság, kérésre a Megbízó rendelkezésére bocsátja.

12. Szervezeti szabályok.

A kötelezettekkel történő kapcsolattartás felügyeletére a Társaság megfelelő szervezeti egységgel rendelkezik. A belső ellenőrzés első sorban a kapcsolattartás szabályainak való megfelelésre irányul. Ennek keretében a kijelölt munkatárs:

- Szűrőpróbaszerűen ellenőrzi a hangfelvételek anyagait;
- Figyelemmel kíséri és aktualizálja a kiküldött formalevelek tartalmát;
- Kezeli a résztvevő munkatársak eljárását kifogásoló, kötelezettek által küldött leveleket;
- Elemzi és értékeli a vizsgák eredményét;
- Az oktatási anyagba beépíti a Megbízó által elvárt anyagot és hasznosítja az ellenőrzés során szerzett tapasztalatokat.

A belső ellenőrzés hatásköre nem terjed ki a követelés jogalapját és/vagy összecszerúságát érintő felvetésekre.

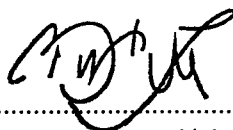
A belső ellenőrzést ellátó team megbízott tagjai:

- Bartus Zsolt
- Janocha Viktória

Dátum: 2020 szeptember 1.

Hatályos: A kihirdetése napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Felülvizsgálat dátuma: 2021. május 30.



RETROAKITV Követeléskezelő Kft.

Bartus Zsolt

ügyvezető igazgató