Követeléskezelési Szabályzat

A Sigma Követeléskezelő Zrt. tevékenységi köre

A Sigma Követeléskezelő Zrt. 1923-ban, részvénytársasági formában került bejegyzésre, hazánkban elsőként kezdett foglalkozni követeléskezeléssel, az elismert, 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 az adós tisztelete, megbízónk és vevője jó partneri kapcsolatának fenntartása.

Szabályzat célja

Az együttműködő adósok érdekeinek védelmét szolgáló követeléskezelési gyakorlatok hatékony beépítése a Társaság követeléskezelési eljárásába és belső szabályzataiba, a késedelmes adósokkal együttműködő és tisztességes magatartási formák erősítése a Megbízók követeléseinek jogi eljáráson kívüli érvényesítése érdekében.
A Szabályzatban foglalt gyakorlattal a Társaság erősíti a követeléskezelési tevékenység működésébe vetett közbizalmat.

A Szabályzat alapja az MNB 2/2019 (II.13) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről, összhangban a kapcsolódó jogszabályokkal és jogi normákkal. (2008. évi XLVII. **törvény**. a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról /Fttv), 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról /Hpt).

Jelen Szabályzat létrehozója kijelenti, hogy a Társaság munkavállalói és alkalmazottai ésszerűen elvárható szakmai ismerettel, jóhiszeműen, a Megbízók által átadott és az adósokról beszerzett kellő információ birtokában nyújtanak segítséget az adósok részére, mely eljárás során kerülik a tisztességtelen, agresszív és megtévesztő, pszichikai nyomást előidézhető magatartási formákat.

Tárgyi hatály:

Megbízás alapján kezelt követelések kötelezettjeivel szemben végzett követeléskezelési tevékenység, a Megbízó útmutatásának megfelelően.

Alanyi hatály:

A Szabályzat kiterjed a Társaság minden, követeléskezeléssel foglalkozó munkavállalójára és alvállalkozójára, ideértve a Társasággal együttműködő Ügyvédi Irodát is.

Alapfogalmak:
Követeléskezelés: Különböző típusú szerződéses jogviszonyból származó lejárt, késedelmes, követelés érvényesítése.
Követeléskezelő: Jelen Szabályzat szempontjából Megbízás alapján történő követelésbehajtást végző Társaság.
Adós: A követelés kötelezettje, vagy egyetemlegesen kötelezett.

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.
Együttműködés minimális tartalma: kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, tájékoztatás alapelveit betartja, felmerülő problémáit időben jelzi, a rendezés során reális lehetőségei szerint együttműködik.
Ésszerűen tájékozott adós: az adott helyzetben kellő figyelmességgel, körültekintően jár el, saját lehetőségeit felméri.
Fizetési késedelem: a fizetési határidők túllépése (határidő + 15 nap).
Áthidaló megoldás a Megbízók által kidolgozott fizetéskönnyítési lehetőségek ismertetése, a vagyoni helyzet felmérése, Megbízók utasításainak végrehajtása a tartozás rendezési módjának optimális megtalálása érdekében.
Igazolható módon történő levéltovábbítás: a postai továbbítás bizonyítható és visszakereshető dokumentációja.
Kapcsolat létesítés: adóssal történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amelyben a Társaság alkalmazottja/alvállalkozója azonosítani tudja magát.

A követeléskezelés sarokkövei:

- Megbízó által átadott jogalapjában és összegszerűségében megalapozott lejárt tartozásokat a kötelezetteknek meg kell fizetni
- A szabályzatban rögzített követeléskezelési eljárás a Társaság pénzügyi érdekeinek megfelelően elősegíti a követelések mielőbbi, peren kívüli érvényesítését.
- Az adósokkal szembeni magatartásban érvényesítésre kerül érdekeik védelme

A követeléskezelési eljárás során követett Alapelvek:

- Tisztességes és együttműködő magatartás
- Megfelelő szakmai ismeretek birtoklása
- Ésszerű döntésekhez szükséges információk megadása az adós számára
- Adós teherviselő képességének figyelembevétele a javaslatok kialakításánál
- Fokozatosság (a rendelkezésre álló eszközök közül azokat kell alkalmazni, melyek kevésbé hátrányosak az adósok számára).
- Adós peren kívüli teljesítésének elősegítése (közös érdek a költségkímélés)
- Belső eljárásrend kialakítása és közzététele a Társaság honlapján

Adós tájékoztatására alkalmazott eljárások:

- Székhelyen bárki számára elérhető módon,
- Honlapon közzétett
    - Követeléskezelési Szabályzat
    - Panaszkezelési Szabályzat
    - Adatvédelmi Szabályzat
    - Általános Szerződési Feltételek

A Társaság munkavállalóitól és alvállalkozóitól elvárt magatartási formák:

Az adósoknak Megbízó adatátadásának és útmutatásának függvényében valamennyi rendelkezésre álló információt meg kell adni, ami elősegíti a teljesítést. Az Adósok pénzügyi teherviselő képességét figyelembe véve, a Megbízás tartalmának megfelelően kell a követelés telesítésére vonatkozó alternatívákat ismertetni (részletfizetés, fizetéskönnyítés), amelynek 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 a kötelezettben, hogy minél korábban mutatja fizetési hajlandóságát, annál nagyobb lehetőség van a közös megoldás megtalálására. A kötelezett számára megfogadni javasolt, hogy építsen ki fontossági sorrendet a kötelezettségei körében, figyelembe véve az egyes kötelezettségek teljesítésének elmulasztásával járó anyagi terheket. Az időmúlás veszteség.

A megfelelő együttműködés kialakítása érdekében fel kell mérni a kötelezett fizetési késedelmének menthető okait, a fizetési készséget és képességet és ennek figyelembevételével közös rendezési javaslatot tenni Megbízó részére. Az alul informáltság megszüntetésével és a kötelezett közérthetően fogalmazott információval történő ellátásával fokozzuk az ügyfél együttműködési készségét.

Nem együttműködő adóssal szemben a követeléskezelési eszközök az etikai kódexben foglalt rendelkezések betartásával alkalmazhatóak, az emberi méltóság megsértésének mellőzésével. A nem együttműködő adóst jelezni kell Megbízó felé.

A megbízást követő legkésőbb 15 napon belül ki kell küldeni az értesítő levelet, Megbízó nevének, a hátralék jogcímének és összetételének meghatározásával, Társaságunk megbízottként történő eljárási jogosultságának bejelentésével.
Pénzügyi szférába tartozó megbízás esetén az intézmény átadás előtt tájékoztatót küld adósnak a tájékozottság biztosítása érdekében, a tájékoztatás Megbízó honlapján is elérhető.
Az ésszerűen tájékozott adós kérésére félévente, legalább egyszer, közérthető módon megfogalmazott tájékoztatót küld a pénzügyi intézmény a követeléskezelési eljárásban ütemezett lépésekről, az aktuális hátralékos összegről, részletezve a követelés összetételét. Megbízó ezt a kötelezettséget részben vagy egészben átruházhatja a követeléskezeléssel megbízott Társaság részére.
Jogi útra utaló döntést követően, az eljárás megindítását megelőzően, (tértivevényes levélben, vagy egyéb igazolható módon) a kötelezetteket tájékoztatni kell a tervezett eljárásról és a vele járó, költségtöbblet formájában jelentkező anyagi következményekről. Amennyiben Megbízó jogi eljárás megindítására ad meghatalmazást, ez előzetes értesítést saját hatáskörben kiküldi.

Nem megengedett magatartási formák

- Azonosítás hiánya, a kapcsolatfelvétel során nem tisztázott, hogy az ügyintéző kinek a képviseletében jár el és mi a célja a kapcsolat felvétellel
- Nem megfelelő helyen (pl. munkahelyen) és időpontban (este 8 után) történik a kapcsolatfelvétel kezdeményezése, ill. további kapcsolatteremtés. Megengedhető az ilyen módon létesített kapcsolat, ha az ügyfél kifejezetten kéri és ezt a Társaság nyilvántartása igazolható módon dokumentálja.
- Nem az érintett személlyel történik, beleértve a meghatalmazottat, örököst és egyéb igazolt illetékest. Megengedhető az ilyen módon létesített kapcsolat, ha az ügyfelünk kifejezetten kéri és ezt a Társaság nyilvántartása igazolható módon dokumentálja.

- 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
- Adós nyilatkozatának figyelmen kívül hagyása.
- Adatvédelem, személyiségi jogok figyelmen kívül hagyása (pl. nyílt levelezőlap küldése, csekkek ablakos borítékban)

Kapcsolat felvétel és kapcsolattartás

Írásbeli, személyes és telefonos kapcsolatfelvétel esetén a Társaság munkavállalóinak és alvállalkozóinak kommunikációja során törekedni kell az egyértelmű, közérthető módon történő megfogalmazásra.
A kapcsolattartás gyakoriságát a Szabályzat korlátozza, kötelezettenként hetente háromszor, hétköznap 8 – 8 óráig, szombat 8 és 12 óra között megengedett, vasárnap nem megengedett. Megbízóval közös kapcsolattartás esetén a gyakoriságot egyeztetni kell.
A megbízásról az iratok átadásától számított 15 napon belül értesítő levelet kell küldeni a kötelezettnek, melyben rögzíteni kell, hogy a Sigma Követeléskezelő Zrt. mely hitelező nevében, milyen összegben és milyen jogcímen keresi meg adóst annak érdekében, hogy tartozását Megbízó által meghatározott módon (banki átutalással, saját vagy Megbízó számlájára) rendezze. A kiküldött felszólító levélnek tartalmaznia kell a panasztételi lehetőséget, azaz a követelés vitatása esetén 10 napon belül a kötelezett panaszt nyújthat be a Társaságnál, a panaszt alátámasztó dokumentumok becsatolásával.

A leveleket ezirányú kötelezettségvállalás esetén igazolható módon kell kiküldeni.
Az E-Mail levélformátumot érvényes kontaktfelvételnek tekintjük, kivéve a kötelezett visszautasítása esetén.
A kötelezett kérésére 15 napon belül tájékoztatást kell adni a követeléskezelés státuszáról, a várható lépésekről, a követelés pontos összegéről és rendezettség okán történő megszűnéséről.

Telefonos kapcsolatfelvétel
Telefonos kapcsolatfelvétel során az ügyintéző azonosítja magát, a követeléskezelő társaságot, amelynek nevében és képviseletében eljár, a megbízót, az adóst és a követelést, röviden tájékoztatja adóst arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Az ügyintézők az azonosítás során arra is kitérnek, hogy meghatalmazásuk milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

Tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy a telefonhívás rögzítésre kerül. Hozzájárulása hiányában fel kell hívni a figyelmet az ügyfélszolgálattal történő E-mail kapcsolatfelvétel lehetőségére és a telefonhívás rögzítését meg kell szakítani.
Szorgalmazni kell, hogy adós a telefonbeszélgetés rögzítéséhez adja meg hozzájárulását a tartozás rendezését szolgáló optimális megoldás megtalálása érdekében.

A hangrögzítés Társaságunk adatkezelési szabályzatának megfelelően személyes adatkezelésnek minősül, az adatokat – Megbízó ellenkező kikötése hiányában – az ügykezelési idő lejártáig, de maximum 5 évig kell megtartani.
A rögzített hanganyagot Megbízó kérésére rendelkezésére kell bocsátani.

Személyes felkeresés esetén

Az ügyfél azonosítását (ld. fent) követően az ügyintéző/alvállalkozó átadja az adós részére írásos megbízását, mely tartalmazza a megbízója nevét, címét, az eljáró ügyintéző nevét és azt, hogy meghatalmazásuk milyen képviseleti cselekményekre terjed ki.

Adós banktitokhoz fűződő joga és személyiségi jogainak védelme jegyében harmadik személynek sem a követeléskezelésről, sem az adósról információt nem lehet kiadni.

Kapcsolattartás pszichológiai tartalma:

A kötelezettel kapcsolatba kerülő ügyintézőknek tartózkodnia kell az erőszakos, zaklató, félrevezető magatartásoktól, elkerülve a pszichikai nyomáskeltést, fenyegetést, a reális és lehetséges megoldásokat bemutatva. Kerülni kell mindenféle konfrontálódást.
A kapcsolattartás során lényeges elem kötelezetti attitűdformálás alkalmazása (mit tegyen, mit és miért ne tegyen a kötelezettség rendezése érdekében, következmények megjelölésével)

A követelés nyilvántartásba vétel és menedzselése ügyzárásig
A követeléskezelési rendszerbe történő nyilvántartás célja, hogy visszakereshetően dokumentáljuk az általunk követett eljárási cselekményeket, az Etikai Kódex, az MNB által kiadott követeléskezelési ajánlás és a vonatkozó adatvédelmi szabályozásnak történő megfelelést.

A nyilvántartás dokumentálja az azonosított adósokkal szembeni követelés összegének aktualizált részleteit, a követeléskezelési lépéseket, kapcsolatfelvételek módját, időpontját, ennek részeként a rögzített telefonhívásokat.
A kötelezett telefonos ígéretét írásban is rögzíteni kell és emlékeztetőként írásban vagy szóban közölni a legközelebbi kapcsolat felvételkor.

A követelésketelői nyilvántartás a Megbízás kezdő időpontjának, időtartamának, az átadott követelések dokumentációjának feltüntetése mellett, a kötelezettek jövedelmi viszonyainak ismeretében tartalmazza a telefonos beszélgetés vagy személyes felkeresés során szerzett vagy frissített adatokat, a kötelezett esetleges fizetési ígéretét, a frissített adatok kezeléséhez történő hozzájárulást, mely ráutaló magatartás formájában is megtörténhet.

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 Társaság munkavállalóinak és alvállalkozóinak rendszeres képzést biztosít, a képzés körébe tartozik:

- 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 megfelelőség érdekében.
- Adós tájékoztatására vonatkozó szabályok, áthidaló megoldások, ezek alkalmazásának feltételrendszere a tapasztalatok alapján.
- Jogi eljárások bevezetése 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. Az oktatott anyagból esetenként összeállított kérdésekből vizsgáztatásra kerül sor.

Szervezeti szabályok:

Az adóssal történő kapcsolattartás felügyeletét a Társaság vezetése végzi, aki:

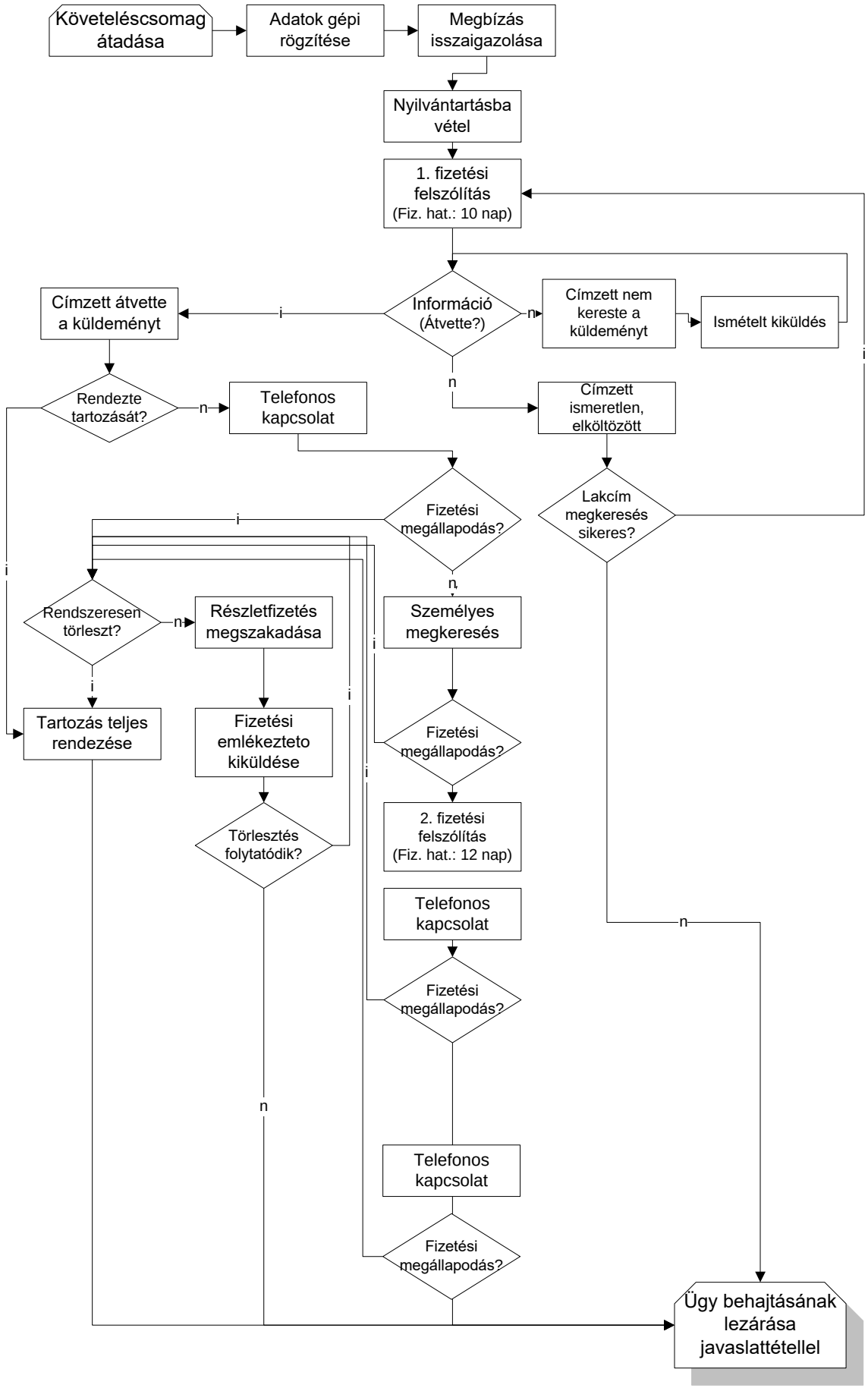
- szúrópróbaszerűen ellenőrzi a hangfelvételek anyagait
- figyelemmel kíséri és aktualizálja a kiküldött formalevelek tartalmát
- kezeli az alkalmazottak eljárását kifogásoló ügyfél leveleket
- elemzi és értékeli a vizsgák eredményét
- az oktatási anyagba beépíti a Megbízó által elvárt anyagot és hasznosítja az ellenőrzés során szerzett tapasztalatokat.

Az ellenőrzés nem terjed ki a követelés jogalapját és/vagy összegszerűségét érintő felvetésekre. A szakmai kérdéseket az illetékes Megbízóval kell egyeztetni.

Hatály:
Jelen Szabályzat a kihirdetése 2019. március 30. napján lép hatályba. A szükséges módosítások évenként átvezetésre kerülnek.

Budapest, 2024. január 1.

Horváth Péter
vezérigazgató


Követeléscsomag átadása
Adatok gépi rögzítése
Megbízás isszaigazolása
Nyilvántartásba vétel
1. fizetési felszólítás
(Fiz. hat.: 10 nap)
Információ
(Átvette?)
i
n
Címzett átvette a küldeményt
Címzett nem kereste a küldeményt
Ismételt kiküldés
Rendezte tartozását?
n
Telefonos kapcsolat
Címzett ismeretlen, elköltözött
Fizetési megállapodás?
Lakcím megkeresés sikeres?
Rendszeresen törleszt?
Részletfizetés megszakadása
Személyes megkeresés
Tartozás teljes rendezése
Fizetési emlékezteto kiküldése
Fizetési megállapodás?
Törlesztés folytatódik?
2. fizetési felszólítás
(Fiz. hat.: 12 nap)
Telefonos kapcsolat
Fizetési megállapodás?
Telefonos kapcsolat
Fizetési megállapodás?
Ügy behajtásának lezárása javaslattétellel

sorszám	Leírás	Felelős	Határidő	Kimenetek (dokumentálás)
1	A követelés csomag átadása-átvétele. (papír, vagy elektronikus formában)	Sales ill. Nevesített kapcsolattartó	0. nap	Átadás-átvételi jegyzőkönyv.
2	A csomag elektronikus rögzítése (betöltő sablon igénybevételével)	Sigma által kijelölt felelős, fejlesztők	0. nap+24 óra	Collectorban rögzítés
3	Nyilvántartásba vétel	Teamvezető	0.nap+ 24 óra	Collectorban nyílvántartási érték (átadott ügyérték)
4	Megbízás visszaigazolása	Teamvezető	0. nap+24 óra	Visszaigazolás
5	I-es felszólító levél (adós felszólítása az adósságának a rendezésére)	Ügyintézésre kijelölt behajtó	0. nap+48 óra	I –es felszólító+TTV
6	TTV, vagy visszaérkezett levelek adattartalmának a feldolgozása	adminisztrátor	TTV visszaérkezése+24 óra	Collectorban információ
7	Kapcsolatfelvétel adóssal, befizetés ellenőrzése	Behajtó	Ügyintézési idő alatt	Befizetés ellenőrzés, Collectorban infó
8	Adósságát rendezte, ügy behajtásának befejezése	Behajtó	Ügyintézési határidő alatt	Rendezett státusz a Collectorban
9	Adósságát nem rendezte, telefonszám keresés, lakcímkutatás, telefonos kapcsolatfelvétel	Behajtó	TTV rögzítés+72 óra	Collectorban információ
10	Fizetési megállapodás	Behajtó	Ügyintézési határidő alatt folyamatos	Csekk, vagy megállapodás kiküldése, infó a Collectorban
11	Személyes felkeresés	Felkereső	Ügyintézési idő alatt	Környezettanulmány, fotók rögzítése
12	Ismételt felszólító kiküldése	Behajtó	Ügyintézési határidő alatt	II-es felszólító Collectorban információ
13	Befizetés ellenőrzés	Behajtó	Ügyintézési határidő alatt folyamatos	Collectorban infó
14	Ügy behajtásának vége, megbízó felé jelentés készítése	Teamvezető	Zárás+5 nap zárási jelentés megküldése	Collectorban Megbízói státuszolás, ügy írásos jelentés elkészítése, számlázás