

## Követeléskezelési Szabályzat

érvényes: 2024. január 1-től

### 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 kerülnek 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 fizeteskönnyítési 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 ésösszecszerűségében 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 teljesítésére vonatkozó alternatívákat ismertetni (részletfizetés, fizeteskönnyítés), 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 képviselőjében 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, örökösöt 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 képviselőként 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 üzgyzárásig**

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 ígérletét írásban is rögzíteni kell és emlékeztetőként írásban vagy szóban közölni a legközelebbi kapcsolat felvételkor.

A követeléskezelői 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 ígérletét, a frissített adatok kezeléséhez történő hozzájárulást, mely ráutaló magatartás formájában is megtörténhet.

A nyilvántartásba vett adatokat a Társaság a mindenkorai 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
- Fogasztóvédelem 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:

- szűrőpróbaszerűen 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/vagyösszességét 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