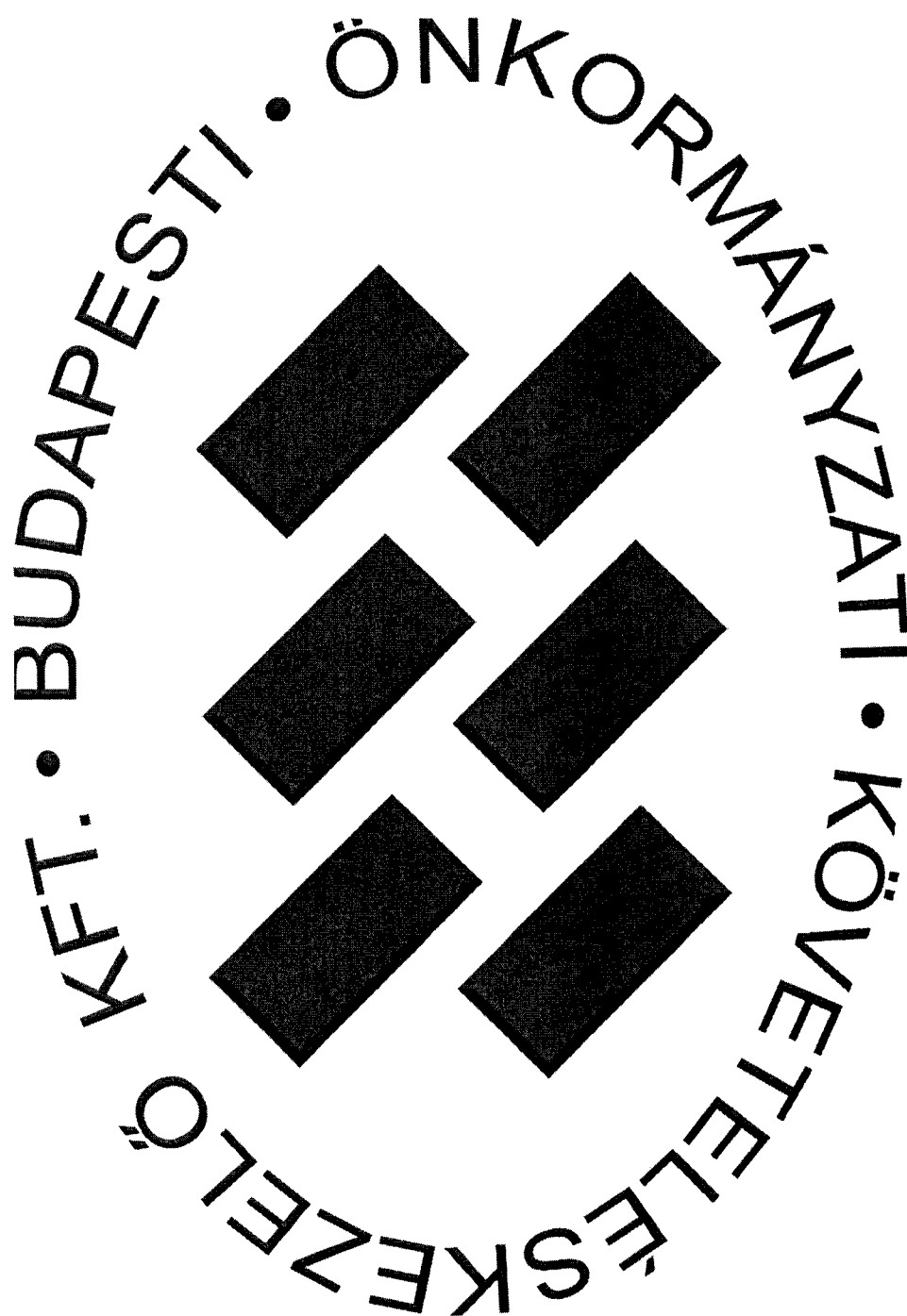


Követeléskezelési Szabályzat



Budapesti Önkormányzati Követeléskezelő Kft
Követeléskezelési Szabályzat

2016. év

Jóváhagyva: 2016. 04.22

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

- I. A szabályzat célja, hatálya**
 - I.1 Kiemelt célok
 - a folyamatok átláthatósága
 - szakmaiság
 - megfelelés a vonatkozó szabályozóknak
 - I.2 Hatály
 - alanyi hatály
 - tárgyi hatály

- II. Alapelvek**
 - II.1 Tisztességes és együttműködő magatartás
 - II.2 Szakmai gondosság
 - II.3 Szükséges információ szolgáltatás
 - II.4 Fokozatosság
 - II.5 Adós teljesítésének elsődlegessége
 - II.6 Szabályozottság

- III. Kapcsolattartás az ügyféllel**
 - III.1 Ügyfél tájékoztatása
 - III.2 Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás az ügyféllel
 - III.3 A követelés nyilvántartása
 - III.4 Ügyfél adatok nyilvántartása
 - III.5 A pénzügyi teljesítések elszámolása

- IV. Az ügykezelés folyamata**
 - IV.1 A követelésfolyamat jellemzői
 - IV.2 Példák követeléskezelési folyamatra
 - IV.3 Bírósági eljárás kezdeményezésének indítványozása

- V. Az ügykezelés egyéb jellemzői**
 - V.1 A Munkatársak kiválasztása
 - V.2 Adatvédelem

A BÖK KFT.
KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A szabályzat célja, hatálya

I.1. Kiemelt Célok

A Szabályzat fő célja, hogy növelje az átláthatóságot a Társaság követeléskezelési tevékenysége folyamatában, a követeléskezelési tevékenység szakmaiságát prezentálja, ennek során a kapcsolódó szabályozásnak teljes mértékben megfeleljen.

I.2. Hatály

Alanyi hatály

Követeléskezelő: Budapesti Önkormányzati Követeléskezelő Kft. mint követeléskezelési tevékenységet végző jogi személy.

Megbízó: a Követeléskezelővel a pótdíjak behajtására megbízási szerződést kötött személy

Ügyfél: a Megbízó azon partnere, aki a Megbízó felszólítása után sem egyenlített ki a megbízó által a tömegközlekedésre vonatkozó rendelkezések alapján érvényesíteni kívánt pótdíj tartozását.

PSZÁF ajánlás: a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről.

Tárgyi hatály

A szabályzat tárgyi hatálya a BÖK Kft ügykezelési tevékenységére terjed ki. A jelen szabályzat alkalmazásában követeléskezelési tevékenységnek minősül az üzletszerűen nyújtott, saját, vagy harmadik személyt megillető, tömegközlekedési szolgáltatásból származó pótdíjkövetelés 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).

Alapelvek

II.1 Tisztességes és együttműködő magatartás

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség figyelembevételével végzi tevékenységét, az ügyfelekkel, kötelezettekkel együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

II.2. Szakmai körültekintés

A Társaság nevében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeiket a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A Társaság az ügyintézőket

megfelelő képzésben részesíti. A képzés részét képezik az ügyféllel való kapcsolattartásra vonatkozóan megfogalmazott elvárások is.

II.3. A Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság az ügykezelési eljárása során megad minden olyan információt az ügyfél számára, amely az ügyfél együttműködése érdekében szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat az ügyféllel együttműködve, igazolható módon küldi meg ügyfél kérésére.

II.4. Fokozatosság

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, alaposan mérlegelve komplexen figyelembe veszi a követelés nagyságát, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A Társaság a fokozatosság elvének megfelelően jár el az adósok tájékoztatása során is.

II.5. Az ügyfél önkéntes teljesítésének elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az ügyfél együttműködésének mértékét is – szükség szerint akár fizetési könnyítések megadásával is elő segíti az ügyfél ún. „önkéntes” teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana. A társaság a már megindított jogi eljárások kötelezettjeinek részére is lehetőséget biztosít az ún. ”peren kívüli, fizetési könnyítéssel” történő tartozás rendezésre.

II.6. Szabályozott eljárás rend

A Társaság a tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó szabályokat jelen szabályzat foglalja magában.

Kapcsolattartás az ügyféllel

III.1. Az ügyfél tájékoztatása

A Társaság az ügyfél kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az ügyfél tartozásának összegéről, a tartozás keletkezésének előzményeiről.

A Társaság az ügyfél kérésére félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz. Ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és – ahol lehetséges – kerül a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság az ügykezelési eljárása során azzal számol, hogy az ügyfél ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben, általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel képes eljárni.

A Társaság a megbízó/megbízók által átadott követelés/követelések fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatja az ügyfelet. A tájékoztatást a követelés jogosultja

is teljesítheti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is elvégezheti.

A Társaság tájékoztatja az ügyfeleket a rendelkezésre álló, a tartozás rendezése érdekében szóba jöhető megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről, vagy egyéb fizetési könnyítésről.

III:2. Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás az ügyféllel

A Társaság az ügyfelet írásban értesíti a követeléskezelési megbízásról. (Megállapodás alapján ezt a követelés jogosulja is teljesítheti.)

A megbízás alapján eljáró Társaság a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követően írásban értesíti az ügyfelet arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján megbízója számára jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és a teljesítés módját. A követeléskezelő felhívja az ügyfelet a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 15 napon belül panasszal, vagy észrevétellel, illetve kérelemmel is élhet a követeléskezelőnél. A követeléskezelő egyúttal felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszhoz szükség szerint csatolnia kell az azt alátámasztó dokumentumokat.

Amennyiben az ügyfél panasszal vagy észrevétellel élt, a panasz megválaszolásáig a követeléskezelő nem végez az ügyfelet közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).

A Társaság az ügyféllel történő kapcsolattartás során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és áttekinthető, közérthető bemutatásával érik el.

A Társaság ügyintézői hétköznapiokon reggel 8 és este 16.30 óra között, illetve pénteken 8 és 14 óra között állnak az ügyfelek rendelkezésére.

A Társaság a székhelyén az általa megadott munkaidő szerint ügyfélszolgálatot tart fenn.

A társaság szerződésenként heti kétszer alkalomnál többször nem létesít kapcsolatot az adóssal. Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a követeléskezelő által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében).

A Társaság az ügyféllel való telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti. Az ügyfelet a Társaság tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről, és az ügyfél erre irányuló kérése esetén a beszélgetést hangrögzítés nélkül folytatja le. A hangfelvételt a Társaság a személyes adatokra irányuló szabályok szerint kezeli. Ezen adatkezelés részletei az adatvédelmi szabályzat tartalmazza.

A követeléskezelő az ügyféllel lefolytatott kapcsolatfelvételnél minden alkalommal azonosítja magát és az ügyfelet.

Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, a megbízót, az adóst, és a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot.

A társaság tartózkodik a személyes felkereséssel járó kapcsolatfelvételtől

A Társaság védi az ügyfél személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat-felvételi formákat.

A Társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az ügyfelekkel való kapcsolattartás céljából.

A Társaság az ügyfelek számára válasznyomtatványt küld, ezzel is segítve a kapcsolat felvételét, illetve a kommunikáció átláthatóságát.

A Társaság székhelyén biztosítja a tartozás készpénzben történő megfizetésének lehetőségét.

A Társaság kifejezetten erre a célra gyártott postai feladóvevények útján („sárga csekk”) is lehetővé teszi a követelés megfizetését.

A Társaság illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

III.3. A követelés nyilvántartása

A Társaság az általa végzett követelés-kezelési tevékenységről nyilvántartást vezet. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja.

III.4. Az ügyfél adatainak nyilvántartása

A tudomására jutott adatokat a Társaság az adatvédelmi szabályzatában meghatározottak szerint tartja nyilván és őrzi meg.

III.5. Az ügyfél teljesítésének elszámolása

A Társaság a megbízó által átadott tartozás rendezését követő 30 napon belül az ügyfél kérésére igazolást ad ki a tartozás rendezéséről az ügyfél részére.

Az igazolásban tájékoztatja az ügyfelet tartozása összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradvány összegéről. Tartozás rendezése alatt a megbízó által átadott tartozás teljes kiegyenlítését kell

érteni. A határidőt végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani.

Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, azt a Társaság az adós részére visszafizeti. Amennyiben a társaság az ügyfél egyéb tartozását is kezeli, felhívja az ügyfelet nyilatkozattételre annak érdekében, hogy a maradványösszeget az ügyfél eredeti rendelkezésétől eltérően az egyéb követelés részbeni vagy egészében történő törlesztésére használja fel.

Az ügykezelés folyamata

IV.1. Az ügykezelési folyamat bemutatása

- Megérkezik a konkrét megbízás.
- A társaság informatikai csoportja betölti az adatokat a rendszereibe.
- Az informatikai csoport szükség szerint visszajelez a Megbízónak.
Ha az rendben találja az adatokat, akkor megkezdődhet a behajtási folyamat
- A társaság kiküldi az Ügyfélnek az első felszólító levelet
- A társaság fogadja a kiküldött levélre reagálók bejövő hívásait.
- A társaság feldolgozza az ügyfelektől beérkezett észrevételeket, kéréseket, panaszokat.
- A társaság elvégzi az ügyfelektől beérkezett észrevételek, panaszok, kérések megválaszolásával, elbírálásával kapcsolatos teendőket.
- A társaság a megbízó kompetenciáját igénylő kéréseket, panaszokat, észrevételeket továbbítja a megbízó részére további ügyintézésre.
- A társaság a visszahívást, vagy megkeresést kérő ügyfelek esetében kimenő hívásokat indít az ügyfél által megadott telefonszámokra (figyelembe véve a PSZÁF ajánlás azon részét, mely szerint hetente maximum három alkalommal léphet kapcsolatba az adóssal)
- A társaság minden elért ügyféllel megállapodás megkötésére tesz kísérletet, elsődlegesen a tartozás egyösszegű visszafizetésére, ha ez nem sikerült, akkor részletfizetés megkötésére.
- A társaság az ügyfelekkel kötött fizetési megállapodásokat nyomon követi, annak nem teljesülés esetén az ügyfelet újból megkeresi.
- Az egyes ügyek a behajtási folyamat eredményének és egyéb feltételeinek megfelelően kerülnek zárásra.

Az ügykezelési folyamat egyes lépései, az adott ügynek megfelelően, más sorrendben is követhetik egymást, illetve, ha az ügykezelés bizonyos szakaszában az ügy sikeresen zárul, akkor természetesen a hátralévő lépésekre nem kerül sor.

IV.2 Jogi eljárás kezdeményezésének indítványozása

Jogi eljárás kezdeményezését abban az esetben indítványozza a követeléskezelő, ha a követeléskezelési folyamat eredménytelen. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás rendezésére, vagy az ügyféllel nem tud kapcsolatot felépíteni. A kapcsolat felépítését legalább két levél megküldésével megkísérli.

Jogi eljárás kezdeményezésének indítványozását megelőzően – amennyiben az ügyféllel a kapcsolat létrejön – a Társaság a fizetési könnyítési lehetőségeket ajánl fel, a követelés értékének és az ügyfél kérelmének figyelembe vételével.

Az ügykezelés egyéb jellemzői

V.1. A Munkatársak kiválasztása

A munkatársak felvételekor a Társaság erkölcsi bizonyítványt kér be. A munkatársak erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez a Társaság messzemenően szem előtt tartja. A munkatársaktól a Társaság megköveteli a munkakör betöltéséhez szükséges szakmai képzettség és szakmai tudás meglétét és szinten tartását.

V.2. Adatvédelem

A Társaság Adatvédelmi Szabályzattal rendelkezik, amely rendelkezéseit tevékenysége minden szakaszában betartja.

Budapest, 2016.04.22



Kovács István
ügyvezető