

Az IzzyPay Zrt. Követeléskezelési Szabályzata

A dokumentum az IzzyPay Zrt. Vállalatirányítási Rendszerének része. A dokumentumban található összes információ az IzzyPay Zrt. tulajdona, Az IzzyPay Zrt jóváhagyása nélkül üzleti vagy más célra nem használható fel.

Budapest, 2025.04.07.

Tartalom

1. A szabályzat célja	2
2. A szabályzat hatálya.....	2
3. Szervezeti keretek	3
4. Jogszabályi háttér és törvényi hivatkozások	3
5. Értelmező rendelkezések.....	3
6. A követelések kezelése során alkalmazott alapelvek.....	4
7. A követelések nyilvántartása	6
7.1. A követelések nyilvántartásának főbb céljai:	6
7.2. A követelések nyilvántartásának szempontjai:	6
8. A Kötelezett tájékoztatása, kapcsolat létesítése és kapcsolattartás	6
9. A teljesítés elmaradásának következménye	9
10. A kötelezettel történő elszámolás	10
11. A követeléskezelés tevékenység során felmerülő panaszok kezelése	10
12. A követelés kezelési tevékenység nyilvántartása.....	11
13. A szabályzat felülvizsgálata	11

1. A szabályzat célja

A követelés kezelési szabályzat (továbbiakban szabályzat) célja, hogy összefoglalja az IzzyPay Zrt. (székhely: 1053 Budapest, Veres Pálné u 9., 1 em. 4, cégjegyzékszám 01-10-141764, a céget nyilvántartó bíróság: a Fővárosi Törvényszék cégbírósága, adószám 27329393-2-41) (a továbbiakban „IzzyPay Zrt”, vagy „Társaság”) követeléskezelési tevékenysége során alkalmazott eszközöket és folyamatokat.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság minden munkavállalójára, különös tekintettel azon dolgozókra, akik az ügyfelekkel kapcsolatban állnak. A jelen szabályzat tárgyi hatálya a Társaság által engedélyezéssel megszerzett követelések kezelésére, illetve azok érvényesítése során végzett tevékenységre terjed ki. A jelen szabályzat alapváltozata 2022.10.14-én lépett hatályba és jelen Szabályzat hatályban lépéséig hatálos maradt.

3. Szervezeti keretek

A jelen Szabályzat végrehajtásáért a Társaság szervezetén belül az Ügyfélszolgálati vezető a felelős. Valamennyi munkavállaló kötelezettsége annak bejelentése, ha a jelen Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szerez tudomást, vagy ennek gyanúja merül fel. Bejelentés elsődlegesen a szokásos csatornákon teendő, vagyis a közvetlen felettes, illetve a szervezeti egység szerinti felsővezető megkeresésével.

4. Jogszabályi háttér és törvényi hivatkozások

A társaság követeléskezelési tevékenysége során elsősorban az alábbi törvényi rendelkezések, szabályzatok az irányadóak:

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint a 2013. évi V. törvény (régis és új Ptk.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR, általános adatvédelmi rendelet)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (MNB ajánlás)

5. Értelmező rendelkezések

Engedményező: a Társasággal lejárt követelések engedményezésére engedményezési szerződést kötött jogi személy.

Fizetési késedelem: az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött a szerződésből származó teljesítési határidő, illetve a Kötelezett és a Társaság között létrejött, a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás eredménytelen letelte.

Kapcsolat létesítése: A Társaság által kezdeményezett Kötelezettel történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője és a Kötelezett azonosítani tudja magát.

Kötelezett: fizetési késedelemmel rendelkező, fogyasztónak minősülő kötelezett, adóstárs, továbbá azon személy, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott követelés megfizetéséért kötelezhető.

Követeléskezelés, követeléskezelési tevékenység: a Társaság által engedményezés útján megszerzett és lejárttá vált követelések érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények, jogszabályok által szabályozott jogi eljárások jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyások eljárás, bírósági végrehajtás, stb.)

MNB ajánlás: A Magyar Nemzeti Bank 2/2019 (II.13) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről

Teljesítési megállapodás: minden olyan, Áthidaló Megoldás tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés Kötelezett általi rendezése.

6. A követelések kezelése során alkalmazott alapelvek

Az Társaság az alábbi alapelveket alkalmazza kintlévőség kezelési tevékenysége során a kötelezettekkel szemben annak érdekében, hogy a tartozás rendezésére mindkét fél számára a lehető legkisebb költséggel, jogi eljárások igénybevétele nélkül kerüljön sor.

Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek szem előtt tartásával, a Kötelezettekkel együttműködve jár el, ennek során kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

Szakszerű és gondos magatartás

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság és a nevében eljáró személyek a Kötelezettel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül a magánszféra védelmének tiszteletbe tartása mellett a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

A szükséges információ szolgáltatásának elve:

A Társaság a kintlévőség kezelési eljárása minden olyan információt a Kötelezett rendelkezésére bocsát, amely a tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nem fizetés következményeinek megismeréséhez szükséges.

Fokozatosság elve

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és a Kötelezett együttműködőkészségét, végül a

rendelkezésre álló összegek esetleges következményeit, ezáltal segítve elő a Kötelezett teljesítését, illetve a követelés értékesítésének megelőzését.

Amennyiben a Kötelezett a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak a Kötelezett számára, továbbá elősegíti a Kötelezett teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.

A fokozatosság elvének korlátja, ha a Kötelezett olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. Ebben az esetben a Társaság erre tekintettel hozza meg a döntést a Kötelezettel szemben megindítandó jogi eljárásokra vonatkozóan.

Engedményezett követelések esetében amennyiben a követeléskezelési folyamat eredménytelen, azaz a Társaság nem tud megállapodást kötni a Kötelezettel a tartozás rendezésére, a Kötelezett sorozatosan nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat vagy a Társaság a Kötelezettel nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Társaság - üzleti döntés alapján - jogi eljárásban érvényesítheti a Kötelezettel szemben fennálló követelését.

Személyes adatok védelme

A Társaság a követeléskezelési tevékenység során kifejezetten ügyel arra, hogy a Társaság a követelések érvényesítése céljából szükséges és elégséges személyes és pénzügyi adatokon túlmenően minden egyéb adatot az adatkezelési és az iratkezelési szabályzatokban meghatározott módon és határidőn belül töröljön

A Társaság az adatvédelemmel kapcsolatos jogi kötelezettségekből adódóan kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a Kötelezettek személyes adatai ne kerülhessenek illetéktelen kezekbe.

Szabályozottság elve:

A Társaság a Kötelezettel történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, a Kötelezett részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, a Kötelezett teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárásra, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusokra, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki és működése során ezeket betartva jár el.

7. A követelések nyilvántartása

7.1. A követelések nyilvántartásának főbb céljai:

- a. A Társaság Vezetőségének objektív tájékoztatása
- b. Anonim profilozás, elemzések, kimutatások
- c. A Könyvelő Iroda számára analitikák készítése az értékvesztés kiszámítása céljából
- d. Nem utolsó sorban a Társaság Vezetése által kitűzött Credit Loss KPI-ok elérése

7.2. A követelések nyilvántartásának szempontjai:

A Társaság a vásárlókkal szembeni követeléseit a saját ügyviteli rendszerében vásárlónként és vásárlási eseményenként tartja nyilván a pénzügyi teljesítéseket és figyelmet fordít az egyes fizetési határidők monitoringjára és a megfelelő követeléskezelési cselekményeknek a tervezett időben történő automatikus indítására, valamint napi TO_DO listákat állít össze a követelés-kezelési ügyet kezelő munkatársak részére (pl telefonhívások kezdeményezése, levelek kiküldése, FMH-k indításának előkészítése, stb)

8. A Kötelezett tájékoztatása, kapcsolat létesítése és kapcsolattartás

a. A Kötelezett értesítése a követelés engedményezéséről

Engedményezett követelések esetén - amennyiben a Társaság és az Engedményező (Webáruház) között létrejött engedményezési szerződés eltérően nem rendelkezik - az engedményezett követelések adatainak átadását követő legkésőbb 30 napon belül a Társaság a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V törvény rendelkezéseinek megfelelően írásban értesíti a Kötelezettet arról, hogy a követelés engedményezésre került a Társaságra. Az értesítés során a Társaság beazonosítja a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját.

b. A Kötelezett tájékoztatása

A Társaság a követeléskezelés során - amennyiben az ehhez szükséges, Kötelezett elérhetőségére vonatkozó információ rendelkezésére áll - a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, Kötelezett kérelmére minden esetben írásban tájékoztatja a Kötelezettet a követelés aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke), a lehetséges áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről, továbbá a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, illetve felhívja a Kötelezett figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére, továbbá arra, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság a Kötelezett kérésére annak

megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz, egyszerű nyelvezetet használ, ahol lehetséges kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz, egyszerű nyelvezetet használ, ahol lehetséges kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseivel összhangban - eljárása során az észszerűen tájékozott Kötelezett magatartását veszi alapul.

A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy a Kötelezett jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében a Kötelezettet megtévesse, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, a Kötelezett szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

Az áthidaló megoldásokról való tájékoztatás során a Társaság fokozottan ügyel arra, hogy a Kötelezettek tájékozott döntést tudjanak hozni, és képesek legyenek felmérni, hogy a rendelkezésükre álló lehetőségek, konstrukciók, és az azokból származó kötelezettségek megfelelnek-e pénzügyi teherviselő képességüknek.

A Társaság elsődlegesen a Kötelezett által megadott e-mailben felhívja a Kötelezettet az általa vállalt kötelezettség teljesítésére és egyidejűleg tájékoztatja a késedelem, illetve nemfizetés következményeiről.

Amennyiben a Kötelezett megfelelő elérhetőségi adata a Társaság számára rendelkezésre áll, úgy a Társaság adott fizetési határidő napján rövid szöveges üzenetben, hangüzenetben vagy telefonos kapcsolatlétesítés során hívja fel a Kötelezett figyelmét, hogy amennyiben fizetési kötelezettségét nem teljesíti, akkor késedelmi díj kerül felterhelésre.

c. A Kötelezettel történő kapcsolat-létesítés módjai

A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást a Kötelezettben.

Írásbeli kapcsolatfelvétel

A Társaság a Kötelezettnek írásbeli fizetési felszólítást küld, továbbá ezzel egyidejűleg válaszynomtatványt is eljuttat a Kötelezett számára segítve a kapcsolatlétesítést, a kommunikáció átláthatóságát, továbbá a tartozás önkéntes teljesítését. A válaszynomtatványon a Kötelezettnek lehetősége van megadni új kapcsolat felvételi adatait, jelezheti fizetési, teljesítési szándékát megjelölve azt is, hogy egy összegben vagy részletekben kíván fizetni - továbbá megadhatja azon adatait, amelyek alapján a Társaság az

áthidaló megoldások, részletfizetés alkalmazásáról dönthet. A Társaság mind a fizetési felszólítás, mind a válaszyomtatvány tartalmát rendszeresen felülvizsgálja, szükség esetén módosítja.

Személyes ügyfélfogadás

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségben megfelelő számú kijelölt munkavállaló álljon rendelkezésre a Kötelezettekkel való kapcsolattartás céljából és e munkavállalók a jelen szabályzatban leírtaknak megfelelően tájékoztassák a Kötelezetteket.

Telefonon történő kapcsolattartás

A Társaság az Engedményező vagy a Kötelezett által megadott telefonszámon megkísérli a kapcsolatfelvételt a tartozás rendezésének céljából. Abban az esetben, ha telefonos elérhetőség nem megfelelő vagy nem áll a Társaság rendelkezésére, akkor a Társaság munkatársai nyilvános adatbázisban is kereshetnek telefonos elérhetőséget, amelyet a Társaság a Kötelezett hozzájárulása esetén rögzít a Társaság adatbázisaiban.

A Társaság figyelemmel van arra, hogy telefonos ügyintézői, munkaszüneti nap kivételével reggel 08:00 és este 16:00 óra között, szerződésenként legfeljebb heti 4 alkalommal kezdeményezzen kapcsolatfelvételt a Kötelezettel.

A Társaság a telefonbeszélgetéseket rögzíti, amely során ügyintézői a Kötelezettel történő kapcsolatlétesítéskor minden alkalommal azonosítják magukat, a Kötelezett megfelelő azonosítását követően a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az Engedményezőt, a követelést, továbbá röviden tájékoztatják a Kötelezettet arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság ügyintézője a megfelelően azonosított Kötelezettel - kérés esetén - átadja az írásos megbízását/meghatalmazását, amely tartalmazza a Társaság nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

A Társaság ügyintézői a telefonbeszélgetések során a Kötelezettel történő kapcsolat létesítéskor minden alkalommal azonosítják magukat, a Kötelezett megfelelő azonosítását követően a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az Engedményezőt, a követelést. Az azonosítás során a Kötelezett nevén kívül további 2 személyes adat ellenőrzésére kerül sor, ezzel is védjük a Kötelezett személyhez fűződő jogait. A követelésről a Társaság kizárólag beazonosított személynek nyújt tájékoztatást.

A Társaság a kimenő és bejövő telefonbeszélgetéseket a hatályos jogszabályoknak és az Adatvédelmi szabályzatának megfelelően rögzíti és 5 évig kezeli és tárolja. A hangrögzítésről a Társaság ügyintézői tájékoztatják az elért személyt, bejövő hívás esetén az automata telefonos menürendszer nyújt erről tájékoztatást. Amennyiben a Kötelezett jelzi, hogy nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez, az eljáró ügyintéző tájékoztatni köteles, hogy hozzájárulása hiányában érdemi beszélgetés nem folytatható le, és tájékoztatja arról, hogy ebben az esetben írásban tudja a kapcsolatot felvenni Társaságunkkal.

Amennyiben a Kötelezett is rögzíti az ügyintézővel folytatott beszélgetést, akkor az ügyintéző köteles tájékoztatni, hogy Társaságunk a hangfelvétel rögzítéséhez azzal a feltétellel járul hozzá, hogy a hanganyagot kizárólag jogszabályi keretek szerint használhatja fel, azt nyilvánosságra nem hozhatja.

A hanganyagot, vagy igény esetén a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet a Kötelezett kérésére a Társaság 30 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja. A hanganyagok rögzítésével, tárolásával és kiadásával kapcsolatos részletes eljárási információkat Társaság Adatvédelmi tájékoztatója és Panaszkezelési szabályzata tartalmazza, amelyek honlapunkon megtekinthetők.

Telefonos ügyfélszolgálat hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 8:00-16:00-ig elérhető, csütörtökön pedig 8:00-20:00 között.

SMS

A Társaság a Kötelezettekkel történő kapcsolatfelvételt elősegítendő, a kommunikációt SMS-ben is megkísérelheti.

Elektronikus levél (e-mail)

A Társaság az Engedményező vagy a Kötelezett által megadott e-mail címre a kapcsolatfelvétel elősegítése és a Kötelezett tájékoztatása érdekében elektronikus levelet küld.

9. A teljesítés elmaradásának következménye

A nemfizetés további következménye lehet, hogy a Társaság a Kötelezett önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a követelést a hatályos törvényi előírásoknak engedményezi. Az engedményezést követően a Kötelezett a követelést megfizetni és a követeléssel kapcsolatosan esetleges egyedi megállapodásokat már csak a követelés jogosultja irányába tudja megtenni.

10. A kötelezettel történő elszámolás

a. Igazolás a tartozás rendezéséről

A Társaság a tartozás kiegyenlítésétől számított 15 napon belül igazolást állít ki a Kötelezett részére a követelés kiegyenlítéséről. A Társaság az igazolást a Kötelezett részére elektronikus úton küldi meg.

A tartozás kiegyenlítése alatt a lejárt tartozás teljes összegének a megfizetését kell érteni: Amennyiben a Társaság kedvezményt biztosított a Kötelezettnek, úgy a kedvezménytel csökkentett tartozás összegének teljes kiegyenlítése értendő a tartozás rendezése alatt.

b. Túlfizetés:

- 1.1. Amennyiben a Kötelezettet a tartozás kiegyenlítését és a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, úgy azt a Társaság, a Társaságra engedményezett, kétséget kizáróan megállapíthatóan a Kötelezettel szemben fennálló más követelésébe – a jogszabályi rendelkezések betartásával – számolja el.
- 1.2. Abban az esetben, ha a Kötelezettnek nincsen a Társaságnál nyilvántartott, engedményezés útján megszerzett más tartozása, úgy a Társaság a Kötelezett kérelmére a túlfizetést a Kötelezett által megadott bankszámlaszámra 10 napon belül visszautalja, azzal, hogy a visszautalással kapcsolatos költségként a Társaság 500 Ft összeget számít fel, illetve amennyiben a túlfizetés ennél alacsonyabb összeg, úgy a túlfizetés teljes összegét felszámítja adminisztrációs költségként. Ez az adminisztrációs költség a visszautalásból levonásra kerül.

Amennyiben a maradványösszeg a visszautalással kapcsolatos költségként meghatározott 500 Ft összegét nem haladja meg, úgy a maradványösszeg a Kötelezett részére nem kerül kifizetésre. A maradványösszeg banki átutalás útján történő visszafizetése iránt a Társaság kizárólag a Kötelezett kifejezett kérése esetén intézkedik.

11. A követeléskezelés tevékenység során felmerülő panaszok kezelése

A Társaság tevékenysége során biztosítja a kötelezett számára, vagy a Társaság eljárásával kapcsolatban felmerült kifogását, panaszát telefonon, írásban vagy személyesen adja elő. A Társaság a panaszok kezelésével kapcsolatos eljárását a Társaság Panaszkezelési szabályzata tartalmazza, mely megtekinthető a Társaság weboldalán.

A Panaszkezeléssel összefüggő tevékenységek végzéséért felelős személyt az Igazgatóság nevezi ki.

A vásárlói panaszok írásban (ideértendő a Faxon, levélben, illetve Emailben) történő megválaszolására a törvény által előírt módon 30 napon belül kell sort keríteni. A válaszlevelek megfogalmazása során a Társaság előre elkészített "template" jellegű

szövegmintákat használ. Amennyiben egy adott panasz-ügy egyedi jellegéből adódóan egyetlen template-et sem lehetne használni, úgy jogász segítségét kell igénybe venni.

12. A követelés kezelési tevékenység nyilvántartása

A Társaság a kintlévőség kezelési lépéseiről nyilvántartást vezet, melyhez kizárólag a Társaság munkatársai rendelkeznek hozzáféréssel. A nyilvántartásban különösen, de nem kizárólag az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- a Kötelezett kereskedő által rendelkezésre bocsátott, vagy a Kötelezett által megadott személyes adatai és elérhetőségei,
- a kereskedő megnevezése és az engedményezés dátuma,
- a Kötelezettel szembeni követelések, azok megszerzése, összetétele,
- a követeléshez kapcsolódó egyéb pénzügyi adatok,
- a Kötelezettel történő kapcsolatfelvételek időpontja, módja, eredménye (ideértve a Kötelezett kérése a kapcsolatfelvétel időpontjára, módjára vonatkozóan); a Kötelezettel folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések,
- a Kötelezett írásos nyilatkozatai.

A Társaság a nyilvántartásban szereplő adatokat a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tárolja és őrzi meg.

13. A szabályzat felülvizsgálata

A szabályzat felülvizsgálatára két esetben kerül sor:

- Rendszeres, felülvizsgálatra évente, január 1-je és március 31-e között kerül sor. Az éves felülvizsgálat során az Igazgatóság által kijelölt munkatárs, szükség esetén jogász bevonásával ellenőrzi, hogy a szabályzat megfelel-e a törvényi előírásoknak és a tényleges gyakorlatnak.
- Rendkívüli felülvizsgálatra akkor kerül sor, ha:
 - A meglévő követeléskezelési gyakorlat hatékonysága nem felel meg az elvárásoknak és a folyamaton változtatni kell
 - A meglévő követeléskezelési folyamat etikai, vagy reputációs szempontból kockázatosnak, vagy kontraproduktívnek minősül
 - A hivatkozott törvények változása okán változtatni kell a követeléskezelési folyamaton

14. Követeléskezelési eljárásrend

Az IzzyPay elsődlegesen peren kívül kísérli meg a követelés érvényesítését, és amennyiben ezek a tárgyalások nem vezetnek eredményre, vagy az IzzyPay megítélése

szerint a Követelés jellege a peren kívüli kezelést nem indokolja, a követelésekkel kapcsolatban peres, vagy nem peres eljárást kezdeményez.

Ennek megfelelően, a fokozatosság alapelvének és a követelések beszedéséhez fűződő üzleti cél teljesítéséhez fűződő érdek együttes mérlegelésével, saját döntése alapján, írásbeli fizetési felszólítást küld a Kötelezett általa ismert, a Kereskedő által részére továbbított és/vagy a Belügyminisztérium személyi adat-és lakcímnnyilvántartásából lekérdezett lakcímére és/vagy tartózkodási helyére; és/vagy telefonon, vagy személyesen is felkeresi a Kötelezettet és felszólítja a fizetésre, illetve megkísérli egyezség létrehozását, és/vagy fizetési meghagyás kibocsátását kéri és/vagy polgári peres eljárást kezdeményez a Kötelezettel szemben; amennyiben annak törvényi feltételei fennállnak végrehajtási eljárást kezdeményez a Kötelezett ellen; illetve az esetlegesen rendelkezésre álló biztosítékokat érvényesíti.