



Követeléskezelési Szabályzat

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

Készítette:	Galló Zsolt, SZ&MI
Szabályzatgazda:	Galló Zsolt, SZ&MI
Tartalmi véglegesítés időpontja:	2025.07.24.
Aktuális verziószám:	2.1
A korábbi verzió száma, hatálybalépés dátuma:	1.0, 2023.04.17
A hatályba lépés dátuma:	2025.08.28
A jóváhagyó testület megnevezése	Igazgatóság
A dokumentum titkosítási besorolása	Belső használatra korlátozott

Tartalom

1. Általános rendelkezések.....	3
2. A szabályzat célja	4
2.1. A szabályzat tárgyi hatálya	4
2.2. A szabályzat alanyi hatálya.....	4
3. Jogszabályi háttér és szabályozási környezet.....	4
3.1. Vonatkozó jogszabályok	4
3.2. Vonatkozó belső szabályzatok és eljárásrendek.....	5
4. Értelmező rendelkezések.....	5
5. A követeléskezelés során alkalmazott alapelvek	6
5.1. Tisztesség és együttműködés elve:.....	6
5.2. Szakszerűség és gondosság:	7
5.3. Szükséges információ szolgáltatása.....	7
5.4. A kötelezett teherviselő képességének figyelembevétele.....	7
5.5. Fokozatosság elve:	7
5.6. Tájékoztatás elve:.....	8
5.7. A kötelezett teljesítésének elsődlegessége	8
5.8. Adatvédelem:	8
5.9. Szabályozottság elve:	8
5.10. Azonos helyzetben lévők egyenlő elbánásban részesítése	8
6. A követeléskezelés eljárásrendje	8
6.1. A Kötelezettel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás, azonosítás szabályai	8
6.1.1. Azonosítás	8
6.1.2. Kapcsolat felvétel.....	9
6.1.3. Kapcsolattartás és annak szabályai	9
6.1.4. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások	11
6.1.5. A követelések nyilvántartása	11

6.1.6.	A kötelezett teljesítésének elszámolása	12
6.1.7.	Igazolás kiállítása	12
6.1.8.	Túlfizetés	12
6.2.	A kötelezett részére nyújtandó tájékoztatás szabályai.....	13
6.2.1.	Tájékoztatás általános tartalmi követelményei	13
6.2.2.	Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás	13
6.2.3.	Rendszeres tájékoztatás	14
6.2.4.	A Kötelezett kérésére történő tájékoztatás	14
6.3.	Panaszkezelés.....	15
6.4.	Külső követeléskezelők alkalmazása	15
6.5.	A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése	15
6.6.	Dokumentumok bekérése	15
6.7.	Követeléskezelési eljárás folyamata	16
6.8.	Jogi eljárás kezdeményezése.....	16
6.9.	Díjak, költségek felszámítása	17
6.10.	Követelések elengedése	17
6.11.	A követeléskezelés során felmerülő panaszok kezelése	17
6.12.	A követeléskezelési cselekmények nyilvántartása.....	18
7.	A szabályzat felülvizsgálata	18

1.Általános rendelkezések

A Milpay Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1015 Budapest, Szabó Ilonka u 22, cégjegyzékszám 01-10-141764, a céget nyilvántartó bíróság: a Fővárosi Törvényszék cégbírósága, adószám 27329393-2-41) (a továbbiakban „Milpay Zrt”, vagy „Társaság”)a továbbiakban: Társaság) a jogszabályi előírások szerint alakította ki követeléskezelési eljárásait és ezeket a Követeléskezelési szabályzatban (továbbiakban Szabályzat) foglalta össze.

2.A szabályzat célja

A jelen szabályzat célja, hogy a Társaság követeléskezelési tevékenységére vonatkozóan rögzítse a belső eljárásrendeket, az alkalmazandó alapelveket, a kapcsolódó jogszabályi és hatósági előírásokat, valamint a követeléskezeléssel kapcsolatos kommunikációs és nyilvántartási szabályokat. A szabályzat célja továbbá a követeléskezelési gyakorlat egységességének, hatékonyságának és átláthatóságának biztosítása és a fogyasztóvédelmi, valamint adatvédelmi követelmények teljesítése.

2.1. A szabályzat tárgyi hatálya

A jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társaság által engedményezéssel megszerzett követelések kezelésére, azok érvényesítése során végzett tevékenységre terjed ki.

A szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az olyan követelés kezelésére, melyek érvényesítése tárgyában egyéb jogszabályok által szabályozott jogi eljárás van folyamatban, vagy annak megindítására került sor (pl. fizetési meghagyásos eljárás, per, végrehajtási, adósságrendezési eljárás), azokra elsősorban az adott eljárásra vonatkozó jogszabályok irányadók.

2.2. A szabályzat alanyi hatálya

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság ügyfeleivel szemben nyilvántartott követelések kezelése során közreműködő minden munkavállalójára, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra.

3.Jogszabályi háttér és szabályozási környezet

3.1. Vonatkozó jogszabályok

A követeléskezelési tevékenység során az alábbi jogszabályok és szabályozások az irányadók:

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (új Ptk.)
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete – az általános adatvédelmi rendelet (GDPR)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásának 73. pontja
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.)
- számvitelről szóló többször módosított 2000. évi C. törvény (Szmt.),

3.2. Vonatkozó belső szabályzatok és eljárásrendek

- A követeléskezelési és panaszkezelési tevékenységre vonatkozó belső szabályzatok, különösen az Adatvédelmi és Panaszkezelési Szabályzat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Üzletszabályzat
- Panaszkezelési szabályzat

4.Értelmező rendelkezések

- **Adós (Kötelezett):** fizetési késedelemben lévő természetes személy, aki az alapjogviszony (pl. szerződés, jogszabály) alapján a követelés megfizetésére kötelezhető. Ideértendő az adóstárs és a kezes is.
- **Asszertív kommunikáció:** olyan kommunikáció, melynek során a fél határozottan, nyíltan, világos megfogalmazással képes magát kifejezni, és az általa képviselt érdeket kifejezésre, célját pedig érvényre juttatni, a kommunikáció során a másik felet partnernek, egyenrangú félnek tekinti, törekszik arra, hogy érdekeit messzemenően figyelembe vegye.
- **Áthidaló megoldás:** a Társaság által kidolgozott és meghatározott feltételek szerint az adósok számára biztosítható fizetéskönnyítési lehetőségek, melyet a Társaság az adós vagyoni helyzetének, fizetőképességének figyelembevételével a tartozásrendezés optimális módjának megtalálása érdekében alkalmazhat.
- **Együttműködő adós:** az az adós, aki a tartozása rendezéséhez leginkább megfelelő megoldás kialakításában együttműködik a Társasággal, az ehhez indokoltan szükséges adatokat és nyilatkozatokat a Társaság által megjelölt határidőre megadja, az általa vállalt fizetési határidőn belül az esedékes összeget megfizeti a Társaságnak.
- **Engedményező:** az a jogi személy, amely a Társasággal engedményezési szerződést kötött, és lejárt követelést ruházott át.
- **Ésszerűen tájékozott adós:** olyan adós, aki az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, ideértve az általa az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött, nem szerződésszerűen teljesített, a követeléskezelési tevékenységgel érintett szerződés(ek) ismeretét.
- **Fizetési késedelem:** a szerződésben rögzített fizetési határidő eredménytelen letelte, vagy a teljesítési megállapodásban foglaltak megsértése.
- **Igazolható módon történő levéltovábbítás:** a postai továbbítás bizonyítható és visszakereshető dokumentációja (amennyiben igazolható, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére küldte meg, és megállapítható a küldemény elküldésének ténye és időpontja).
- **Kapcsolatlétesítés:** minden olyan személyes, telefonos, írásbeli vagy elektronikus kommunikáció, amely során a Társaság és a Kötelezett kölcsönösen beazonosítják egymást.

- **Követelés:** Jelen Szabályzat alkalmazásában mindazon pénzügyi és egyéb szolgáltatásból származó követeléseket jelenti, melyeket a Társaság a követelések teljesítési határidejének lejártát követően, engedményezés útján szerez meg a jogosulttól (engedményezőtől).
- **Engedményezés:** A jogosult követelését szerződéssel másra átruházhatja. Engedményezéssel az engedményes a régi jogosult (engedményező) helyébe lép. A követelés átszállásáról a korábbi jogosult, vagy a korábbi jogosult és a Társaság közösen, írásban értesítik az Ügyfelet. Az értesítés kézhezvételéig a Kötelezett a korábbi jogosult részére is, ezt követően azonban csak a Társasághoz teljesíthet joghatályosan.
- **Követeléskezelés:** Pénzügyi vagy egyéb szolgáltatásból származó, engedményező által felmondott szerződésből vagy késedelmes számlatartozásból eredő lejárt követelés érvényesítésére irányuló tevékenység. A követelés érvényesítésének tárgyában kezdeményezett jogi eljárás (pl. fizetési meghagyásos eljárás, per, végrehajtási eljárás) nem tartozik a Szabályzat hatálya alá, azt az adott eljárásra vonatkozó konkrét jogszabályok szabályozzák.
- **Követeléskezelő:** A felmondással egyösszegben esedékessé vált tartozás érvényesítésére, rendezésére vonatkozó tevékenységet végző Társaság.
- **Kötelezett:** Jelen szabályzat alkalmazásában lejárt, felmondott szerződésből eredő követelés kötelezettje, adós/adóstárs, illetve akik helytállni tartoznak a követelést megalapozó szerződés, vagy jogszabály alapján.
- **Teljesítési megállapodás:** a Társaság és a Kötelezett közötti írásos egyezség, amely a tartozás részleges vagy teljes rendezésének módjáról szól (pl. részletfizetés, halasztás, engedmény).

5.A követeléskezelés során alkalmazott alapelvek

A jelen fejezetben lefektetett alapelvek azt a kiemelt célt szolgálják, hogy az ügyfelek számára a szerződések felmondásából fakadó negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. A cél elérése, azaz a jogi eljárás és végrehajtási eljárás elkerülésével történő tartozás rendezése kizárólag együttműködő Kötelezettel lehetséges. A kölcsönös együttműködés megvalósulásával a hosszadalmas és költséges jogi eljárások nélkül, a lehető legkevesebb költség felmerülése mellett kerülhet sor a tartozás rendezésére.

5.1. Tisztesség és együttműködés elve:

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

Az Ajánlással összhangban együttműködő kötelezettnek minősül azon Vásárlónk, aki az áthidaló megoldáshoz, részletfizetéshez szükséges és kért adatokat, nyilatkozatokat és egyéb iratokat kellő terjedelemben és határidőben megadja. Társaságunk az

együttműködő Kötelezett részére áthidaló megoldásokat dolgoz ki az önkéntes tartozásrendezés céljából.

A Társaság a követeléskezelés során a Panaszkezelési Szabályzatában foglaltaknak megfelelően az Ügyfelei részére lehetőséget biztosít, hogy panaszát, álláspontját, észrevételét, kifogását szóban, személyesen előterjessze, melyek kivizsgálása, megválaszolása során a jelen szabályzatban foglalt alapelvek érvényesülnek.

5.2. Szakszerűség és gondosság:

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

A munkavállalók felvételekor a Társaság erkölcsi bizonyítványt kér be. A munkavállalók erkölcsi hozzáállását a követelések kezeléséhez a Társaság messzemenően szem előtt tartja.

A Társaság valamennyi munkavállalójától megköveteli a munkakör betöltéséhez szükséges szakmai képzettség (ideértve a Hpt. és az MNB által elvárt képzések elvégzését is) és szakmai tudás meglétét és szinten tartását. A Társaság az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja. A képzés részét képezik a Kötelezettel való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások is.

5.3. Szükséges információ szolgáltatása

A Társaság eljárása során megad minden olyan információt a Kötelezett számára, amely a tartozás önkéntes rendezéséhez szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

5.4. A kötelezett teherviselő képességének figyelembevétele

A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az együttműködő Kötelezett teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során a Társaság lehetőség szerint - mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaz - a Kötelezett együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

5.5. Fokozatosság elve:

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, a Kötelezett teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és eszközök alkalmazása során a következmények arányosságát.

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.

5.6. Tájékoztatás elve:

A Kötelezettet közérthető módon kell tájékoztatni a tartozás mértékéről, összetevőiről, a lehetséges megoldásokról és azok következményeiről.

5.7. A kötelezett teljesítésének elsődlegessége

A Társaság - figyelembe véve a Kötelezett együttműködésének mértékét is - elősegíti a Kötelezett teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana.

5.8. Adatvédelem:

A személyes adatok kezelése kizárólag a követeléskezelés céljára történik. A Társaság az adatvédelmi szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

5.9. Szabályozottság elve:

A Társaság a tartozás behajtására és a Kötelezettel történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakít ki és működése során ezeket betartva jár el. A követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat jelen szabályzat tartalmazza.

5.10. Azonos helyzetben lévők egyenlő elbánásban részesítése

A Társaság az Engedményezőtől megvásárolt követelést tartja nyilván az Ügyfelekkel szemben, a jogszabályok által, valamint az Engedményező által meghatározott - a felek szerződésén alapuló - kamat-, és költségszámítást alkalmazva az egyenlő elbánás elvének figyelembevételével.

6.A követeléskezelés eljárásrendje

6.1. A Kötelezettel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás, azonosítás szabályai

6.1.1. Azonosítás

A Társaság képviselőjében eljáró ügyintéző a Kötelezettel történő kapcsolatfelvételkor minden egyes alkalommal azonosítja magát és az Ügyfelet személyes adatai alapján.

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

A Társaság megbízásos jogviszonyban szükség esetén harmadik féllel személyes felkeresést végeztet. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság megbízottjának eljáró ügyintézője átadja a Kötelezett részére az írásos meghatalmazását, amely tartalmazza az engedményező nevét és a megbízott, valamint a Társaság, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselési jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

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.

6.1.2. Kapcsolat felvétel

Lejárt követelések kezelése esetén a Társaság a Kötelezett által a vásárlás folyamán megadott telefonos elérhetőségen telefonos kapcsolatfelvételt kezdeményez a Kötelezettel a tartozás önkéntes, jogi eljárást mellőzve történő rendezése, illetve a Kötelezettel való együttműködés kialakítása céljából.

A Társaság a Kötelezettel való telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti. A Társaság a Kötelezettet tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről. Amennyiben a Kötelezett a hangrögzítéshez nem járul hozzá, a Társaság a beszélgetést érdemi ügyintézés lefolytatása nélkül megszakíthatja, és tájékoztatja a Kötelezettet az írásbeli kapcsolattartás lehetőségéről.

Amennyiben jogszabály azt nem zárja ki, kivételes esetben a beszélgetés hangrögzítés nélkül is lefolytatható, azonban ilyen esetben az ügyintéző köteles a beszélgetésről részletes írásbeli feljegyzést készíteni és azt a követeléskezelési nyilvántartásban rögzíteni.

Ezen adatkezelés részleteit és a hangfelvétel kiadásának szabályait a Társaság honlapján elérhető Általános Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

6.1.3. Kapcsolattartás és annak szabályai

A Társaság a Kötelezettel történő kapcsolattartás során jogszerűen, arányosan és dokumentált módon jár el, és nem tanúsíthat erőszakos, zaklató, megfélemlítő vagy pszichikai nyomásgyakorlásra alkalmas magatartást. Az ügyintézők a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.

Kapcsolattartási formák

- írásban (fizetési felszólítás),
- IVR hangüzenet
- elektronikus úton (e-mail, SMS),
- telefonon (rögzített vonalon, azonosítással)

- személyes felkeresés útján megbízott közreműködésével.

A Társaság ügyintézői kizárólag megfelelően azonosított Kötelezett részére adhatnak a követelésre vonatkozó érdemi tájékoztatást.

Hangrögzítés

A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek. A Társaság a Kötelezettet a hangrögzítés tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja.

A hangfelvételek a hatályos adatvédelmi szabályoknak megfelelően kerülnek kezelésre, és a Kötelezett kérésére 30 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsáthatók.

Amennyiben a Kötelezett a hangrögzítéshez nem járul hozzá, a Társaság a beszélgetést érdemi ügyintézés lefolytatása nélkül megszakíthatja, és tájékoztatja a Kötelezettet az írásbeli kapcsolattartás lehetőségéről.

Jogszáby által nem kizárt esetben kivételesen hangrögzítés nélkül is sor kerülhet a beszélgetés lefolytatására, azonban ilyen esetben az ügyintéző köteles részletes írásbeli feljegyzést készíteni és azt a követeléskezelési nyilvántartásban rögzíteni.

Időbeli korlát

Telefonos kapcsolatfelvétel munkanapokon 8:00 és 20:00 óra között történhet. Ettől kizárólag a Kötelezett kifejezett kérésére lehet eltérni, amelyet dokumentálni kell. A Kötelezett méltányolható kérését a Társaság figyelembe veszi, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

Kapcsolatfelvételi kísérlet és RPC

Kapcsolatfelvételi kísérletnek minősül minden olyan telefonos hívás, amelyet a Társaság a Kötelezett részére kezdeményez, függetlenül attól, hogy a hívás sikeres volt-e.

Kapcsolatlétesítésnek minősül az a telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a hívott fél a hívást fogadja.

Right Party Contact (RPC) alatt az a kapcsolatlétesítés értendő, amely során a Társaság ügyintézője a Kötelezett személyazonosságát megfelelően azonosította, és érdemi kommunikáció jött létre a követeléssel kapcsolatban.

Gyakorisági korlát

A Társaság heti három alkalomnál többször nem létesít RPC-t a Kötelezettel. A kapcsolatfelvételi kísérletek száma nem irányulhat zaklató jellegű kommunikációra, és a Társaság mindenkor az arányosság és tisztesség elvének megfelelően jár el.

A gyakorisági korláttól a Kötelezett hozzájárulása esetén – különösen együttműködő Kötelezett esetében, fizetési megállapodás érdekében – el lehet térni, amely hozzájárulást dokumentálni kell.

6.1.4. Részletfizetési engedély, áthidaló megoldások

A Társaság kizárólag a megadható részletfizetés, áthidaló megoldás havi törlesztő részlet összegének, futam idejének és egyéb feltételeinek meghatározásához szükséges (az ügyfél, illetve a háztartása jövedelmét terhelő kiadásokat és az egyéb pénzügyi, a teljesítő képességet befolyásoló tényezőket részletező) adatok ismeretében tud egyénre szabott tartozásrendezési megoldást kidolgozni. Ezen személyes adatok kezelése önkéntes alapon, a Társaság honlapján elérhető Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint történik. A döntés eredményéről, illetőleg az alkalmazható áthidaló megoldásról a Kötelezettet a fenti határidőn belül mind telefonon, mind írásban tájékoztatjuk.

A kérelem elutasítása esetén a Kötelezettet tájékoztatjuk az elutasítás okáról és egyben (amennyiben lehetséges) a Kötelezett kérelme alapján olyan tartozás rendezési lehetőségről tájékoztatjuk a Kötelezettet, amely a Kötelezett által igazoltan előadott körülmények mellett teljesíthető kötelezettség vállalást jelent.

A Kötelezett részére a tartozás rendezésére vonatkozó engedély legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a tartozás engedély szerinti összegéről,
- az engedélyben szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, az egyes törlesztőrészek fizetési gyakoriságát,
- az engedély életbe lépésének feltételeiről,
- az engedély életbe lépése esetén az esetlegesen a Kötelezettre hárított díjakról és költségekről,
- az engedély nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint

6.1.5. A követelések nyilvántartása

A nyilvántartásban a követeléseket egyedileg, vásárlónként és tranzakciónként tartja nyilván a Társaság, rögzítve a fizetési határidőket, a pénzügyi teljesítéseket és a kapcsolódó ügyintézési lépéseket. A nyilvántartás céljai a következők:

- a vezetőség objektív tájékoztatása,
- elemzések, kimutatások, anonim profilozás készítése,
- a könyvelés részére analitika szolgáltatása értékvesztés meghatározásához,
- a Credit Loss KPI-ok elérésének támogatása.

A Kötelezettel szembeni követelés érvényesítéséhez szükséges adatokat a Társaság a honlapján elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározottak szerint tartja nyilván és őrzi meg.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Kötelezettekkel szembeni követelésérvényesítési lépéseket, a Kötelezettel történő kapcsolatfelvételeket dokumentálja, az ügyfelekkel szembeni követeléseket, továbbá az általa teljesített

befizetéseket, azok összegét, könyvelésének dátumát visszakereshető módon dokumentálja és a törvényi előírások szerint őrizze meg.

A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések, a rögzített telefonbeszélgetések, valamint az adós számára küldött levelek és szöveges üzenetek, továbbá az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetők legyenek.

6.1.6. A kötelezett teljesítésének elszámolása

A Társaság a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást ad ki a tartozás rendezéséről a Kötelezett részére. Az igazolás tartalmazza a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenleget, az ezt követően teljesített befizetések összegeit és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban., valamint az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a követeléskezelő részéről a Kötelezettel szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn.

A Kötelezett olyan teljesítése, amely az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő azt elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.

Amennyiben a Kötelezettnek túlfizetése keletkezik, a Társaság - amennyiben a Kötelezett egyéb tartozását nem kezeli – a Kötelezett részére 5 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást küld, hogy a túlfizetés összegét az erre vonatkozóan írásban tett nyilatkozata alapján, annak beérkezését követő 15 napon belül, a nyilatkozatban megjelölt módon visszafizeti a Kötelezett részére. Amennyiben az Ügyfelet a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a követeléskezelő az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a követeléskezelő tájékoztatja az adást a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról.

6.1.7. Igazolás kiállítása

A Társaság a teljes tartozás rendezésétől számított 15 napon belül igazolást küld a Kötelezett részére elektronikus úton.

6.1.8. Túlfizetés

Amennyiben a Kötelezett túlfizetést teljesít, a Társaság a túlfizetés összegét – eltérő rendelkezés hiányában – a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint elsősorban a Kötelezettel szemben fennálló egyéb, esedékes tartozásba számítja be.

Amennyiben a Kötelezettel szemben a Társaság más lejárt követelést nem tart nyilván, a túlfizetés összegét a Társaság a Kötelezett erre irányuló kérelmének beérkezését követő 15 napon belül visszautalja a Kötelezett által megjelölt fizetési számlára.

A Társaság a visszautalás során kizárólag a pénzforgalmi szolgáltató által ténylegesen és igazolható módon felszámított tranzakciós költséget jogosult levonni.

6.2. A kötelezett részére nyújtandó tájékoztatás szabályai

A Társaság rendszeres tájékoztatást nyújt a Kötelezett részére a követelés állásáról (tőke, késedelmi díjak, költségek), a rendelkezésre álló megoldásokról (részletfizetés, kedvezmény), valamint a nemfizetés jogkövetkezményeiről. A tájékoztatás egyszerű, közérthető nyelvezetű, és kerül minden félrevezető vagy jogi fenyegetést keltő megfogalmazást.

6.2.1. Tájékoztatás általános tartalmi követelményei

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és - ahol lehetséges - kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság eljárása során az olyan magatartását veszi alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. A Társaság a Kötelezett részére nyújtandó szóbeli, vagy írásbeli tájékoztatás nyújtása során az alábbiakra hívja fel a Kötelezett figyelmét:

- a tartozása aktuális teljes összegéről, és a követelések jogcíméről;
- részletfizetés és egyéb teljesítést könnyítő kedvezmény igénybevétele lehetőségére,
- nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére;
- a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési;
- lépésekről, és azok várható időzítéséről, költség vonzatára;
- a tartozása megfizetésének lehetséges módjaira;

6.2.2. Követelés átruházásáról szóló tájékoztatás

A BNPL tranzakció megvalósulása során a Társaság valós időben E-mailben tájékoztatja a Vásárlót. A tájékoztatás tartalmazza:

- a követelés átruházásának tényéről és időpontjáról szóló tájékoztatást,
- a követelés jogosultjának nevét és címét,
- a követelés jogcímét, összegét és összetételét,
- a teljesítés módját,
- a Társaság azonosító adatait.
- az átruházás időpontjában nyilvántartott tartozás devizanemét (esetünkben ez kizárólag Forint), valamint összegét az alábbi bontásban:
 - tőketartozás,
 - kamattartozás, (nulla)
 - késedelmi kamat, (nulla)
 - díjak, költségek, (az átruházás pillanatában nulla, a Kötelezett késedelmes teljesítése esetén ez az Üzletszabályzatban meghatározott módon növekedhet)
- a követelés teljesítésének módját, és a teljesítéshez szükséges adatokat,

- részletfizetés és egyéb tartozás rendezést könnyítő kedvezmény lehetőségét, az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módját,
- legalább az utolsó rendszeres tájékoztatás óta eltelt időszakban teljesített befizetések összegét költség, díj, kamat és tőke bontásban (amennyiben átadásra került az erre vonatkozó információ),

6.2.3. Rendszeres tájékoztatás

A Társaság a késedelmes, mindenkori minimálbér összegét meghaladó összegű követelés fennállása alatt rendszeresen, legalább évente egy alkalommal, írásban tájékoztatja az Ügyfelet. Az írásbeli tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a követelés jogosultjának nevét és címét,
- a követeléskezelő elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét,
- a tartozás jogcímét, az annak alapjául szolgáló szerződés megjelölését és - amennyiben az ismert - megszűnésének időpontját,
- legalább az adott időszakban történt befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban,
- figyelemfelhívást a következőkre:
 - amennyiben az adós továbbra sem teljesít, a késedelmi díjak és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
 - a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára,
 - amennyiben a kötelezett elérhetősége (levelezési címe) módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodjon, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzethez,
- követeléstípusonként a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét,
- a Kötelezett az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és azok elszámolásának jogcíméről, amelyet a követeléskezelő a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.
- a további költségtérítésre vonatkozó hirdetményt és kondíciós listát vagy annak elérhetőségét,
- tájékoztatást arról, hogy jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat

6.2.4. A Kötelezett kérésére történő tájékoztatás

Tájékoztatás iránti kérelem átvételétől vagy a kérés jelzésétől számított 30 napon belül Társaságunk legalább egy alkalommal, díj- és költségmentesen tájékoztatás nyújt a Kötelezett részére, így különösen:

- a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről,

- a követelés aktuális összegéről és a tájékoztatásokban megküldött összegek alapjául szolgáló analitikus kimutatásról,
- a Kötelezett kifejezett kérése alapján bocsátja rendelkezésre a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát (ideértve a vonatkozó hirdetmények és kondíciós listák adós kérésének megfelelő tartalmú kivonatát vagy a teljes dokumentum másolatát),
- a Kötelezett kifejezett kérése alapján bocsátja rendelkezésre az engedményezésről szóló értesítést, valamint a korábban megküldött rendszeres tájékoztatások másolatát;
- a Kötelezett kérésére rendelkezésre bocsátja mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés el nem évülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

6.3. Panaszkezelés

A Társaság kiemelt értéként kezeli az etikus üzleti magatartást. Ennek részeként figyelmet szentel a Kötelezettek panaszainak nyilvántartására és legjobb tudás szerinti kezelésére. A panaszkezelés alapelveit a Társaság Panaszkezelési szabályzata tartalmazza.

6.4. Külső követeléskezelők alkalmazása

A Társaság **nem** alkalmaz és a jövőben sem tervez külsős követeléskezelő cégeket alkalmazni.

6.5. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése

A Társaság a követeléskezelési tevékenységéről legalább havi rendszerességgel vezetői riportot készít.

A riport kiterjed különösen a késedelmes állomány alakulására, a befolyásokra, a fizetési megállapodásokra, valamint a követeléskezelési státuszok változására.

A riport megállapításai alapján szükség esetén vezetői intézkedés történik.

6.6. Dokumentumok bekérése

A Kötelezettel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás, részletes ügyféltájékoztatás, a hitelbírálathoz szükséges dokumentumok beszerzése és a hiteligonozás az Adminisztrációs munkatárs feladata.

A Társaság az üzleti kapcsolat biztonsága érdekében, a Kötelezett megbízásainak teljesítését, illetve szolgáltatás nyújtását megelőzően, a pénzmosás megelőzése és megakadályozása tárgyában mindenkor hatályos jogszabályban megjelölt személyekre

vonatkozóan, azonosítást végez, illetve meggyőződik a Kötelezett képviselőjében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról.

6.7. Követeléskezelési eljárás folyamata

A követeléskezelés eljárás folyamata az alábbi módon alakul a jelen Szabályzatban rögzített szabályozás alapján:

- A Társaság által felkínált és a Kötelezett által elfogadott BNPL konstrukció keretében a Társaság mindaddig nem kezdeményez jogi eljárást, ameddig a Kötelezett késedelme nem ér el legalább 75 napot.
- 75 napos, vagy annál jelentősebb késedelem esetén a Kötelezett tartozása egy összegben, azonnal esedékessé válik.
- A 75 napos késedelem ideje alatt a Társaság egyrészt az 5.2.3 fejezetben részletezett csatornákon minden lehetséges módon megpróbál kapcsolatot teremteni a Kötelezettel, illetve ezzel párhuzamosan folyamatosan megpróbálkozik a Kötelezett által megadott Bankszámla inkasszójával.
- Optimális esetben a sikeres kapcsolatfelvételt - a tartozás rendezésére vonatkozó – Kötelezettel kölcsönösen kialakított együttműködés követi, melynek keretében a tartozás végül megfizetésre kerül a Kötelezett által - a Társaságunk részére elfogadhatóan - vállalt módon.
- A kapcsolatfelvétel, -létesítés akadályoztatására kerülhet sor az Ügyfelek adataiban időközben bekövetkezett és a Kötelezett által jellemzően nem közölt adatváltozás miatt. Ezekben az esetekben Társaságunk természetes személyek esetében megkeresi a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárságát a Kötelezett érvényes elérhetőségi cím adata kiadása iránt a Polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény 19. (1) bek. a) pontja alapján.
- A tartozás rendezése tárgyában létrejött részletfizetési engedélyben rögzített rendszeres törlesztéseket, illetve azok esetleges elmaradását Társaságunk figyelemmel kíséri, erre vonatkozóan nyilvántartást vezet és a 30 napot meghaladó fizetési késedelemmel érintett Kötelezetteket felszólítja az elmaradt törlesztő részlet pótlására a mulasztás következményeire való figyelmeztetés mellett.
- Társaságunk indokolt esetben a Kötelezett részére akár több ízben dolgoz ki áthidaló megoldást az esetlegesen időközben megváltozott körülményekre való tekintettel.

6.8. Jogi eljárás kezdeményezése

Jogi eljárás kezdeményezését abban az esetben indítványozza a Társaság, ha az 5.4 fejezetben részletezett követeléskezelési folyamat eredménytelen. Eredménytelennek tekinthető a folyamat akkor, ha a Társaság nem tud megállapodást kötni a tartozás

rendezésére, vagy a Kötelezettel nem tud működő kapcsolatot létesíteni. A kapcsolat létesítését legalább két levél megküldésével, valamint telefonos elérhetőségen megkísérli. Jogi eljárás kezdeményezését követően — amennyiben a Kötelezettel a kapcsolat létrejön — Társaságunk az adott jogi eljárásra vonatkozó jogszabályi keretek között fizetéskönnyítési lehetőségeket ajánl fel a Kötelezett kérelme alapján, illetve esetlegesen a korábbiak során tanúsított fizetőképessége-hajlandósága, valamint a fennálló tartozás mértéke és típusa tényezők figyelembevételével.

A nemfizetés következménye lehet a követelés harmadik fél részére történő további engedményezése is. Ilyen esetben a Kötelezett a továbbiakban már csak az új jogosulttal intézheti a tartozással kapcsolatos ügyeket.

6.9. Díjak, költségek felszámítása

A Társaság a követeléskezelés során kizárólag az alapjogviszonyt szabályozó szerződés, az Általános Szerződési Feltételek, valamint a hatályos Hirdetmény alapján jogosult díjat vagy költséget felszámítani.

A Társaság kamatot nem számít fel.

6.10. Követelések elengedése

A Társaság a Kötelezettekkel szemben fennálló követeléseinek érvényesítését azonos elvek mentén végzi, az adósok között hátrányos megkülönböztetést nem alkalmaz.

Követelés részleges vagy teljes elengedésére kizárólag írásban megkötött fizetési megállapodás keretében kerülhet sor, a Kötelezettel történt egyeztetést követően.

Az elengedésről szóló döntés a Társaság hatályos belső kompetenciarendje szerint, dokumentált módon történik. A döntést minden esetben írásban kell rögzíteni, és annak indokolását a követeléskezelési nyilvántartásban meg kell őrizni.

A Társaság kizárólag abban az esetben engedi el a fizetési megállapodásban rögzített követelést, amennyiben a Kötelezett a megállapodásban foglalt feltételeket maradéktalanul teljesítette.

A feltételek teljesülését követően a Társaság a Kötelezett részére igazolást állít ki a követelés elengedésének tényéről és összegéről.

6.11. A követeléskezelés során felmerülő panaszok kezelése

A Kötelezett telefonon, e-mailben, levélben vagy személyesen panasszal élhet a követeléskezelési eljárással kapcsolatban. A Társaság panaszkezelési szabályzata

részletesen szabályozza az eljárást. A panaszokat 30 napon belül írásban meg kell válaszolni, lehetőség szerint előre meghatározott sablon alapján. Egyedi esetekben jogász bevonása szükséges.

6.12. A követeléskezelési cselekmények nyilvántartása

A Társaság részletes nyilvántartást vezet minden követeléskezelési lépésről. A nyilvántartás kizárólag belső használatra szolgál, hozzáférése szigorúan korlátozott.

7.A szabályzat felülvizsgálata

A szabályzatot évente egyszer, január 1. és március 31. között rendszeresen felül kell vizsgálni. Rendkívüli felülvizsgálatra sor kerülhet:

- ha a folyamat hatékonysága nem megfelelő,
- ha etikai vagy reputációs kockázat merül fel,
- ha a jogszabályi környezet változik.

A felülvizsgálatot az Igazgatóság által kijelölt munkatárs végzi, szükség esetén jogász bevonásával.

