



## CREDITEXPRESS MAGYARORSZÁG KFT.

### BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT

*Felelős: Mondy Ádám, ügyvezető igazgató*

#### I. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A szabályzat célja az, hogy a CREDITEXPRESS Magyarország Kft. által végzett követelésbehajtási tevékenység szabályai dokumentálásra kerüljenek.

#### II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A szabályzat hatálya kiterjed a CREDITEXPRESS Magyarország Kft. Front Office dolgozóira, valamint az alvállalkozóként dolgozó személyes felkeresést végző látogatókra. Időbeli tekintetben visszavonásig érvényes.

#### III. FŐBB FOGALMAK

CE: CREDITEXPRESS Magyarország Kft.

Előadó: A CE Behajtási központjában dolgozó telefonos operátor.

Capone: A CE által alkalmazott adatbáziskezelő és folyamatszervező szoftver.

QC: A CE által alkalmazott minőségellenőrzési és értékelési eljárás.

Front office dolgozó: A CE Behajtási központjában dolgozó alkalmazott, aki közvetlenül kapcsolatban van az ügyfelekkel, és a munkája során kötelezően a behajtási folyamatok előírása szerint végzi a munkáját.

#### IV. A BEHAJTÁSI TEVÉKENYSÉG SZABÁLYZATA

A CE által alkalmazott behajtási folyamatok négy alfolyamatra oszthatók melyek alkalmazása a megbízási szerződések alapján történik. A behajtási folyamatok összes típusa a hatályos törvények és a CE etikai kódexének betartásával történik.

##### IV./A Korai (early) behajtás

A korai behajtás folyamata a még élő szerződésekkel rendelkező ügyfelek tartozásainak beszedését célozza meg.

Alkalmazott adatbázis: Capone

Alkalmazott folyamat: a megbízási szerződés ide vonatkozó része, illetve a Capone rendszer megbízóhoz rendelt „Workflow Contract” folyamatcsoport alfolyamatai.

Alkalmazott levélsablonok: a megbízási szerződésben meghatározott formátumok szerint.

Ügykezelési idő: a megbízási szerződésben meghatározott időtartam

Lehetséges kedvezmények: egyösszegű befizetés az ügykezelési idő végéig.



Tárgyalástechnikai szabályok: a vonatkozó megbízási szerződés, a ügghöz tartozó segédlet, a minőségbiztosítási QC rendszer értékelő szempontjai, a PSZÁF Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012.(XII.13.) számú ajánlása (továbbiakban: PSZÁF Ajánlás) és a vonatkozó oktatási anyagok alapján.

Adatvédelmi szabályok: PSZÁF Ajánlás, a megbízási szerződés, a Front office dolgozó munkaszerződését képező titoktartási nyilatkozat és a CE adatvédelmi szabályzata alapján.

#### **IV./B Adminisztratív behajtás**

Az adminisztratív behajtás a felbontott szerződéssel rendelkező hátralékos ügyfelek levélben és telefonon való megkeresését és fizetésre való rábírásának módszerét jelenti.

Alkalmazott adatbázis: Capone

Alkalmazott folyamat: a megbízási szerződés ide vonatkozó része, illetve a Capone rendszer megbízóhoz rendelt „Workflow Contract” folyamatcsoport alfolyamatai.

Alkalmazott levélsablonok: a megbízási szerződésben meghatározott formátumok szerint.

Lehetséges kedvezmények: szerződésben foglalt részletfizetési kedvezmény, illetve egyedi esetekben kamatelengedés és settlement megállapodás.

Tárgyalástechnikai szabályok: a vonatkozó megbízási szerződés, a ügghöz tartozó segédlet, a minőségbiztosítási QC rendszer értékelő szempontjai, a PSZÁF Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása (továbbiakban: PSZÁF Ajánlás) és a vonatkozó oktatási anyagok alapján.

Adatvédelmi szabályok: PSZÁF Ajánlás, a megbízási szerződés, a Front office dolgozó munkaszerződését képező titoktartási nyilatkozat és a CE adatvédelmi szabályzata alapján.

#### **IV./C Személyes felkeresés**

A személyes felkereséssel végzett behajtás a felbontott szerződéssel rendelkező hátralékos ügyfelek személyesen végzett megkeresését és fizetésre való rábírásának módszerét jelenti, adott esetben az ügyfél lakóhelyéről környezettanulmány és/vagy fénykép készítésével együtt.

Alkalmazott adatbázis: Capone, visitor extranet

Alkalmazott folyamat: a megbízási szerződés ide vonatkozó része, illetve a Capone rendszer megbízóhoz rendelt „Workflow Contract” folyamatcsoport alfolyamatai.

Alkalmazott levélsablonok: a megbízási szerződésben meghatározott formátumok szerint.

Lehetséges kedvezmények: szerződésben foglalt részletfizetési kedvezmény, illetve egyedi esetekben kamatelengedés és settlement megállapodás.

Tárgyalástechnikai szabályok: a vonatkozó megbízási szerződés, a ügghöz tartozó segédlet, a minőségbiztosítási QC rendszer értékelő szempontjai, a PSZÁF Pénzügyi



Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012.(XII.13.) számú ajánlása (továbbiakban: PSZÁF Ajánlás) és a vonatkozó oktatási anyagok alapján.

Adatvédelmi szabályok: PSZÁF Ajánlás, a megbízási szerződés, a Front office dolgozó munkaszerződését képező titoktartási nyilatkozat és a CE adatvédelmi szabályzata alapján.

#### **IV./D Jogi behajtás (nem peres eljárás)**

A jogi (nemperes) behajtás a felbontott szerződéssel rendelkező hátralékos ügyfelek levélben és telefonon való megkeresését és fizetésre való rábírásának módszerét jelenti a MOKK által kibocsátott fizetési meghagyásos és a jogerős fizetési meghagyáson alapuló végrehajtási eljárásokkal együtt.

Alkalmazott adatbázis: Capone / eJogseged

Alkalmazott folyamat: a megbízási szerződés ide vonatkozó része, illetve a Capone rendszer megbízóhoz rendelt „Workflow Contract” folyamatcsoport alfolyamatai.

Alkalmazott levélsablonok: a megbízási szerződésben meghatározott formátumok szerint, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján.

Lehetséges kedvezmények: szerződésben foglalt részletfizetési kedvezmény, illetve egyedi esetekben kamatelengedés és settlement megállapodás.

Tárgyalástechnikai szabályok: a vonatkozó megbízási szerződés, a ügghöz tartozó segédlet, a minőségbiztosítási QC rendszer értékelő szempontjai, a PSZÁF Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012.(XII.13.) számú ajánlása (továbbiakban: PSZÁF Ajánlás) és a vonatkozó oktatási anyagok alapján.

Adatvédelmi szabályok: PSZÁF Ajánlás, a megbízási szerződés, a Front office dolgozó munkaszerződését képező titoktartási nyilatkozat és a CE adatvédelmi szabályzata alapján.

### **V. CSOMAGOK KEZELÉSE**

#### **Általános folyamat leírás, ellenőrzés**

A Megbízótól érkezett csomagokat a rendszerbe való betöltéshez előkészítjük. A betöltést követően automatikusan Confirm fájl generál a rendszer a betöltött adatokról, amely a betöltött darabszám és tőke ellenőrzése után, a Megbízónak jóváhagyásra megküldésre kerül. Jóváhagyást követően a betöltött adatokat egy ellenőrző táblázatba felvezetjük, amely segítségével a betöltött darabszámtól függő nagyságú random mintát ad ki a táblázat ellenőrzésre.

A következőkben tételesen átvizsgáljuk a Megbízó specifikus adatokat, személyes és pénzügyi adatokat, felterheléseket, az ügghöz kapcsolt kiküldendő leveleket.

Az ellenőrzés után, amennyiben minden megfelelő, az ügyekre a behajtási folyamatot a megfelelő kód beállításával elindítjuk, ami alapján szükség esetén a felszólító levelek előállítása, a hívásra besorol ügyek leválogatása megkezdődhet.



## VI. ÜGYKEZELÉS

### Ügyleosztás

Társaságunk Megbízóink által kapott ügyállományt objektív módon osztja le. Operátorok közötti ügyek szétosztása az operátorok közötti egyenlő munkateher-elosztás, és a hatályos szabályok figyelembevételével történik.

Csoportvezetők által, előre meghatározott szisztematikus módon tölti fel a meglévő ügyeket egy automata telefonrendszerbe, amelyből telefonos munkatársaink közvetlenül fel tudják meglévő ügyfeleinkkel venni a kapcsolatot.

Azokban az ügyekben, melyekhez nincs lehetőség a közvetlen kapcsolattartásra, munkatársaink nyilvános telefonszám kereső rendszerből próbálnak Ügyfeleinkhez elérhetőséget keresni. Az adatkeresés kizárólag a hatályos adatvédelmi előírásoknak megfelelően zajlik.

Meghatározott munkatársaink munkafolyamatához tartozik a Társaságunkhoz Ügyfeleinktől beérkező írásos dokumentumok feldolgozása, hogy a lehető leghamarabb tudjunk reagálni Társaságunkhoz érkező megkeresésekre. A dokumentumok feldolgozása időrendi sorrendben történik.

Ügyfélszolgálatunk a MNB által előírt legnagyobb időkeretet kihasználva 8-20 óráig biztosítja Ügyfeleink számára a személyes kapcsolatfelvétel lehetőségét Társaságunkkal, ezzel is elősegítve a minél gyorsabb, hatékonyabb ügykezelést.

### Ügyfélreakció kezelése

Társaságunk nagy figyelmet fordít Munkatársaink szakmai képzésére, fejlődésüket folyamatos oktatással biztosítjuk. Minden munkatársunkkal szemben alapvető etikai elvárás, hogy Megbízóink képviselőjét a legnagyobb körültekintéssel végezze, jó hírüket fenntartsa és erősítse. Ügyfeleink személyiségi jogait minden körülmények között tiszteletben tartjuk, semmilyen formában nem lépünk túl a követeléskezelés törvényes keretein.

Társaságunk számára minden ügy és ügyfél egyformán fontos, ezáltal ügyeink, ügyfeleink kezelése is ugyanolyan gondossággal történik. Minőségbiztosításért felelős munkatársaink folyamatos képzésekkel fejlesztik Előadóink kommunikációs készségét. Társaságunk csak olyan Előadókat alkalmaz, akik e minőségbiztosítási és tárgyalástechnikai elveket maradéktalanul betartja és alkalmazza. Mindkét irányú kapcsolatfelvétel esetén biztosítjuk ügyfeleink számára az üggyel kapcsolatos lényegi információkat és minden esetben törekszünk a mindkét fél számára előnyös kompromisszum megkötésére.

Ügyfeleinkkel történő beszélgetéseknél az alapvető követendő irányelv az ügyfélközpontúság mellett a befizetés centrikus egyeztetés. Az Ügyfélközpontú magatartásunk a jóhiszeműségen és együttműködésen alapul. Amennyiben gondot okoz az egyösszegű befizetés, Munkatársaink minden esetben törekednek áthidaló megoldást találni a tartozás rendezését illetően az Ügyfél jövedelmi, anyagi helyzetét figyelembe véve. Befizetési ígéret felvételénél kötelezően és félreérthetetlenül egyeztetjük, hogy mikor, kinek és milyen összegű befizetést teljesítenek az Ügyfeleink. Megtörtént befizetés leegyeztetése esetén ugyanez a követendő eljárás.



A beérkezett befizetések Pénzügyi osztályunk lekönyvelése után beforgatásra kerülnek a Behajtási szoftverünkbe. Ügyfeleinktől az erre vonatkozó befizetési bizonylat másolatát bekérjük, ha szükséges. Esetleges panaszok, reklamációk megelőzésére és kezelésére alkalmazandó elveink az alábbiak:

1. A megelőzés elve: Könnyebb elkerülni egy panaszhelyzetet, mint jól megoldani.
2. Az észlelés elve: Panaszhelyzet akkor keletkezik, amikor az ügyfél elégedetlen, függetlenül attól, hogy panaszodik-e vagy sem.
3. A felkészültség elve: Törekszünk a rendszeres oktatásokkal munkatársaink szakmai felkészültségét biztosítani a felmerülő reklamációk megfelelő kezelésére.

Az olyan jellegű kérdést, kérést, melyet a rendelkezésünkre álló adatok alapján megválaszolni nincs lehetőségünk belső csatornán keresztül egyedileg egyeztetünk Megbízóinkkal. A válasz megérkezése után automatikus tájékoztatást nyújtunk Megbízónk hivatalos álláspontjáról.

Társaságunk nagy figyelmet fordít arra, hogy meglévő Ügyfeleink közvetlen elérhetőségei mindig aktuálisak legyenek. Munkatársaink minden tárgyalásnál egyeztetik az érvényben lévő lakcímet, telefonszámot és indokolt esetben az elektronikus elérhetőséget. Új információ rögzítése és tárolása, kizárólag az Ügyfeleink hozzájárulása után történhet, tiszteletben tartva a hatályos adatvédelmi elveket.

## VII. ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSA

### Írásbeli tájékoztatás

A Társaság a követeléskezeléshez kapcsolódó egyes intézkedésekről postai úton írásbeli tájékoztatást küld az ügyfél részére. A levelek elkészítése, nyomtatása és postázása zárt informatikai rendszerben, a behajtási szoftverben történik. A behajtási szoftverben nyomon követhető, hogy az Ügyfél részére mikor, milyen tartalmú írásbeli tájékoztatás lett kiküldve.

A Társaság az írásbeli felszólításokat és egyéb tájékoztatásokat sima postai küldeményként küldi meg az Ügyfél részére és arra a címre, amelyet a megbízás során a Megbízó a Társaságnak átadott, továbbá arra a címre, amelyet az Ügyfél a Társaság részére, mint lakcím, levelezési cím bejelentett.

Amennyiben a Társaság az Ügyfélhez nem rendelkezik érvényes címmel, azaz a postai szolgáltató az Ügyfél részére megküldött postai küldeményt „elköltözött” jelzéssel visszahozza, akkor a Társaság a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalától (KEKKH) beszerzi az Ügyfél érvényes lakcímét és erre a címre postázza a küldeményét.

A Társaság az Ügyfélnek küldött postai küldeményeket a levél feladásától számított öt munkanap elteltével megérkezettnek tekinti.

Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy beadványát e-mailben küldje meg a Társaság részére. Amennyiben az Ügyfél e-mailben kéri megküldeni a kért tájékoztatást, akkor a szükséges beazonosításokat követően a Társaság az Ügyfél által megadott e-mail címre küld tájékoztató levelet.



### Telefonos tájékoztatás

A Szabályzatban foglaltak szerint, az Ügyfél beazonosítását követően a Társaság telefonon megadja az Ügyfél részére a szükséges tájékoztatásokat.

A beazonosításhoz az alábbi adatok szükségesek: anyja neve, születési dátum, lakcím (esetlegesen e-mail cím).

A telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül, melyet az Ügyfél kérelmére a Társaság adathordozón, titkosítva az Ügyfél rendelkezésére bocsát.

Az adathordozón az Ügyfél rendelkezésére bocsátott hangfelvétel a Társaság alkalmazottai hanganyagát is tartalmazza, ezért a Társaság és alkalmazottai nem járulnak hozzá ahhoz, hogy az Ügyfél a hangfelvételt nyilvánosságra hozza, vagy harmadik féllel megismertesse.

## **VIII. PANASZ ÉS REKLAMÁCIÓKEZELÉS**

A CREDITEXPRESS-hez érkezett panaszok és reklamációk kezelését, a cég Panasz és Reklamációkezelési szabályzata tartalmazza.

## **IX. JELEN SZABÁLYZAT UTOLSÓ MÓDOSÍTÁSÁNAK DÁTUMA(I):**

2017. január 2.

## **X. JELEN UTASÍTÁS HATÁLYBA LÉPÉSÉNEK DÁTUMA:**

2017. január 2.

Budapest, 2017. január 2.



CREDITEXPRESS  
MAGYARORSZÁG

CREDITEXPRESS MAGYARORSZÁG KFT.  
1133 BUDAPEST, ÁRBÓC UTCA 8. (8. EM.)  
ADÓSZÁM: 11812630-2-41  
CG.: 01-08-677951  
EU TAX NO.: HU11812630 3.

Mondy Ádám  
Ügyvezető igazgató