

**A Cash&Collect Behajtó és  
Szolgáltató Kft.  
KÖVETELÉSKÉZELÉSI  
SZABÁLYZATA**

Készült: 2019.04.26.

# I. Általános rész

## I.1. A szabályzat célja

A Cash&Collect Behajtó és Szolgáltató Kft. (továbbiakban Cash&Collect Kft.), működését szabályozó követeléskezelési szabályok definiálása.

## I.2. A követeléskezeléssel összefüggő szabályozási előírások

- A többször módosított 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 250/2010. (XII.24.) Korm. rendelet a hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások éves beszámoló készítési és könyvvezetési kötelezettségeinek sajátosságairól.
- Az MNB elnökének 2/2019 (II.13.) számú ajánlása

## I.3. Értelmező rendelkezések

- **Ügyfél (adós, fogyasztó):** **Cash&Collect Kft.** által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje, a Megbízóval szerződéses jogviszonyban álló jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyéb szervezet és természetes személy.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Kezes:** aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy adós nem teljesítése esetén maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni.
- **Követelés:** az Ügyféllel szemben fennálló pénzügyi (mind jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás) szolgáltatás nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő; megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés.
- **Követeléskezelés:** a **Cash&Collect Kft.** által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység (ide értve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását). A **Cash&Collect Kft.** a követeléskezelést megbízási jogviszony alapján végzi.
- **Megbízásos követeléskezelés:** a szerződött Megbízók tulajdonában lévő problémás követelések - Megbízók nevében és javára történő – kezelése.
- **Megbízó:** az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező társaság, egyéb szervezet és természetes személy, aki részére a **Cash&Collect Kft.** tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt.
- **Teljesítési megállapodás:** a **Cash&Collect Kft.** munkatársai által kínált minden olyan lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) tárgyában létrejött írásbeli, vagy szóbeli megállapodás, melynek célja a követelés adós általi rendezése

- **Adatkezelési és adatvédelmi szabályzat:** a **Cash&Collect Kft.** tagjaira, mint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál nyilvántartott adatkezelőkre vonatkozó szabályrendszer, amely alapján a **Cash&Collect Kft.** valamennyi adatkezelés során eljárunk.

#### **I.4. A szabályzat hatálya**

A szabályzat a **Cash&Collect Kft.** követeléskezelési tevékenységének általános feltételeit tartalmazza.

- I.4.1. A **Cash&Collect Kft.** megbízásos követeléskezelést végez (továbbiakban: követeléskezelés). Ennek keretében a Megbízóval kötött megbízási szerződés és/vagy jelen követeléskezelési szabályzat alapján a Megbízó ügyfeleivel kapcsolatot létesít, azokat a szerződésszerű teljesítésre bírja rá.
- I.4.2. **Cash&Collect Kft.** a beszedési eljárás során a hatályos jogszabályok, ajánlások, szabályzatok, valamint szerződések keretein belül jár el. Semmilyen körülmények között nem sérti az Adós emberi méltóságát. Tevékenysége során tartózkodik minden olyan cselekménytől, amely Magyarország jogrendjébe ütközik. Ezek a kötelezettségek kiterjednek a **Cash&Collect Kft.** által a szerződésszerű teljesítés érdekében alkalmazott valamennyi munkavállalóra, munkatársra is. A fentiek mellett betartja a Megbízóval kötött megbízási szerződésben foglaltakat.

## I.5. Ügyfélkapcsolat, képviselet

I.5.1. A **Cash&Collect Kft. munkatársai** az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel során az **Adatkezelési Tájékoztatójában** foglalt keretek között járnak el, meggyőződnek az Ügyfél személyazonosságáról, illetve az Ügyfél képviseletében eljáró személyek jogosultságáról.

A személyazonosság igazolásához az alábbiak szükségesek:

Jogi személy esetén: Cég neve, cégforma, székhely/telephely, adószám, cégbírósági regisztráció száma, cégbejegyzés kelte.

Természetes személy esetén: Családi és utónév, leánykori név, lakcím, születési hely és idő, anyja leánykori családi és utóneve, állampolgársága.

I.5.2. A **Cash&Collect Kft. munkatársai** kötelesek az adott helyzetben általában elvárható legnagyobb gondossággal, és körültekintéssel, megfelelő szakértelemmel eljárni, feladataikat a lehető legmagasabb szakmai színvonalon teljesíteni.

I.5.3. A **Cash&Collect Kft.** feladatait a vonatkozó szakmai előírásoknak, követelményeknek, jogszabályoknak eleget téve teljesíti.

I.5.4. A **Cash&Collect Kft.** Megbízó igénye szerint beszámol az ügyekben folytatott tevékenységéről, annak eredményéről.

I.5.5. A **Cash&Collect Kft.** a kezelt ügyekkel kapcsolatos adatokat, okiratokat, dokumentumokat az **Adatkezelési Tájékoztatójában** foglalt keretek között kezeli és tárolja. Az egyes ügyföldossiékon az ügyletazonosítót jól látható módon feltünteti.

Az irattárolás céljára szolgáló iroda biztonsági berendezéssel van ellátva.

I.5.6. A **Cash&Collect Kft.** biztosítja, hogy a Megbízó által megjelölt ellenőrzésre jogosult személyek a **Cash&Collect Kft.** által kezelt adatokba, okiratokba, dokumentumokba, nyilvántartásokba betekintsenek.

I.5.7. **Cash&Collect Kft.** eleget tesz a pénzmosás megelőzése és megakadályozása terén a jogszabályokban, egyéb előírásokban, valamint szabályzatában rögzített, a tevékenységre vonatkozó előírásoknak.

## **I.6. Bizalmas információk**

### **I.6.1. A Cash&Collect Kft. és Megbízói között fennálló bizalmi kapcsolat.**

Az együttműködés keretében egymásnak átadott valamennyi adat, irat, információ és szóbeli közlés, továbbá az eljárás szabályai üzleti titoknak minősülnek. **A Cash&Collect Kft.** ezen információkat időbeli korlátozás nélkül szigorúan bizalmasan kezeli, és titokban tartja, továbbá a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül – a mindenkor hatályos jogszabályi, illetve hatósági előírásokban foglalt esetek kivételével– semmilyen formában nem hozza harmadik személy tudomására, feladatkörön kívül sem közvetlenül, sem közvetett módon nem használja fel, illetve nem használja fel illetéktelen előnyök szerzésére, valamint hátrányok okozására.

### **I.6.2. Banktitok, értékpapírtitok, üzleti titok, személyes adatok**

**Cash&Collect Kft.** birtokába került, a Megbízó ügyfeleivel, Adósokkal, Kötelezettekkel, az átadott kinnlevőséggel kapcsolatos egyéb személyekkel kapcsolatos banktitoknak, értékpapírtitoknak, üzleti titoknak, illetve személyes adatnak minősülő tényeket, adatokat, információkat és megoldásokat időbeli korlátozás nélkül a banktitokra, értékpapírtitokra, üzleti titokra és személyes adatra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések szerint kezeli, azokat titokban tartja, gondoskodik biztonságos, zárt helyen való őrzésükről, és azokat semmilyen formában nem hozza harmadik személy tudomására, vagy nyilvánosságra, illetve sem közvetlenül, sem közvetett módon nem használja fel illetéktelen előnyök szerzésére, hátrányok okozására.

**Cash&Collect Kft.** gondoskodik az adatok biztonságáról és biztosítja azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint eljárási szabályokat, amelyek a GDPR, az információs szabadságról szóló törvény, valamint egyéb banki adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

**Cash&Collect Kft.** az adatok védelmének különös gondot fordít a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelemre.

## **I.7. A közvetítőkre vonatkozó szabályok**

**A Cash&Collect Kft.** a megbízás alapján történő követéskezelést **fügő közvetítőként**, ezen belül a Megbízó döntése alapján a Hpt. törvény 10. § paragrafusának (1) bekezdése aa) pontja szerint **fügő kiemelt közvetítőként**, vagy ab) pontja szerint **fügő ügynökként** végzi.

### **I.7.1 Függő kiemelt közvetítőként** dolgozunk, ha:

a pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján, a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára, pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végzünk, **ideértve a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára történő kötelezettségvállalást vagy a szerződés megkötését is.**

A kiemelt közvetítői tevékenység Megbízott általi végzéséhez a Megbízónak az MNB-től engedélyt kell kérnie.

### **I.7.2. Függő ügynökként** dolgozunk, ha:

a pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végzünk, amelynek során a **pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalunk, szerződést nem kötünk.**

Az ügynöki tevékenységet Megbízott általi végzéséhez a Megbízónak a Megbízott az MNB felé be kell jelentenie.

### **I.7.3. A közvetítőre, vagy a közvetítő alvállalkozójára vonatkozó szabályok:**

A közvetítővel, a közvetítői alvállalkozóval munkaviszonyban, megbízási viszonyban, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban csak olyan természetes személy lehet, aki

a) szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel, vagy

b) középiskolai végzettséggel és

ba) szakképesített bankreferensi szakképesítéssel,

bb) banki, befektetési termékértékesítői szakképesítéssel,

bc) befektetési tanácsadói szakképesítéssel,

bd) banki szakügyintézői szakképesítéssel,

be) pénzügyi szakügyintézői szakképesítéssel,

bf) értékpapír-piaci szakügyintézői szakképesítéssel,

bg) pénzügyi szervezeti mérlegképes könyvelői szakképesítéssel,

bh) tőzsdei szakvizsgával,

- bi)* becsüsi bizonyítvánnyal (kizárólag kézirálog fedezete mellett nyújtott pénzkölcsön közvetítése esetén),
- bj)* valutapénztárosi bizonyítvánnyal (kizárólag pénzváltás közvetítése esetén),
- bk)* a Magyar Bankszövetség Felsőfokú Bankszakmai Oklevelével,
- bl)* a *ba)*-*bk)* pontokban foglaltakkal egyenértékű szakképesítéssel, vagy
- c)* külön jogszabályban meghatározott, a Felügyelet által kiadott közvetítői hatósági vizsga letételét igazoló tanúsítványával rendelkezik.

Szakirányú felsőfokú végzettségnek minősülnek

- a)* a közgazdasági felsőoktatásban egyetemi és főiskolai szakképzettség, gazdaságtudományok képzési területen alapképzésben vagy mesterképzésben közgazdász szakképzettség, jogász szakképzettség, könyvvizsgálói képesítés, felsőfokú vagy posztgraduális bankszakmai képesítés.
- b)* a főiskolai vagy egyetemi szintű, illetve mesterképzésben szerezhető gazdasági agrármérnök szakképzettség, vagy műszaki menedzser alapképzési szakon, vagy gazdasági és vidékfejlesztési agrármérnök alapképzési szakon szerezhető szakképzettség, és
- c)* a felsőfokú végzettség birtokában szakirányú továbbképzésben, szakosító továbbképzésben a közgazdasági felsőoktatásban szerzett bankszakmai szakképzettség vagy gazdasági, közgazdasági szakképzettség.

## **II. Követeléskezelésre vonatkozó általános elvek**

### **II.1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve**

**A Cash&Collect Kft. jóhiszeműen, és tisztesség követelményeinek keretein belül fejt ki tevékenységét, az adósokkal együttműködve jár el, kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat. Ezen belül:**

- II.1.1. Gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg. Az információk átadása során biztosítja, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az adós és a követeléskezelő - ténylegesen rendelkezésre álló, a követeléskezeléshez kapcsolódó - lehetőségeiről, jogosultságairól és kötelezettségeiről.
- II.1.2. Az adós méltányolható kéréseit figyelembe veszi a kapcsolattartás formájára vonatkozóan, amely kérést visszakereshető módon rögzíti a követeléskezelési nyilvántartásban.

### **II.2. Szakszerű és gondos magatartás elve**

**A Cash&Collect Kft. a követeléskezelési gyakorlatának és a belső szabályozásának kialakítása, valamint az adósok kezelése során a szakszerű és gondos magatartás követelményeinek megfelelően jár el. Ezen belül:**

- II.2.1. A **Cash&Collect Kft.** munkatársai az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeiket – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett - a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák.

### **II.3. A szükséges információ szolgáltatásának elve**

**A Cash&Collect Kft. munkatársai megadnak minden olyan információt az adós számára, amely az adós tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges. Ezen belül:**

- II.3.1. A **Cash&Collect Kft.** munkatársai gondossággal járnak el a szerződés teljesítéséhez, illetve a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges információk átadása során.



- II.3.2. A kapcsolatfelvételt követően megfelelő időben bemutatják a Megbízó vagy a **Cash&Collect Kft.** által kidolgozott áthidaló megoldási lehetőségeket, ezek részletes feltételeit. Ennek során tájékoztatják az adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve bemutatják annak okát (kamatok, késedelmi kamatok, költségek).
- II.3.3. Tájékoztatják az adóst a követeléskezelés során alkalmazható intézkedésekről. Az adós megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatják az alkalmazható jogi eljárásokat és azok következményeit, beleértve a várható költségeket és időigényt.
- II.3.4. A **Cash&Collect Kft.** munkatársai különös figyelmet fordítanak a Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó, az ügyfélvédelemmel és a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

## II.4. Fokozatosság elve

**A Cash&Collect Kft. az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárásuk során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A követeléskezelők a fokozatosság elvének megfelelően járnak el az adósok tájékoztatása során is. Ezen belül:**

- II.4.1. Amennyiben az adós együttműködő, az adós teherviselő képességét figyelembe véve a **Cash&Collect Kft.** törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegíti az adós teljesítését.
- II.4.2. Ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén figyelembe veszi az adós életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekszik arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást az adós körülményeinek felmérését (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevétele, a végrehajtási eljárás következmények bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.
- II.4.3. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós körülményeinek felmérése alapján tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető.

## II.5. Szabályozottság elve

**A Cash&Collect Kft.** az adóssal történő kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra, tájékoztatásra, követeléseinek nyilvántartására, az adós

teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárásra, teljesítési megállapodásokra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozóan szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki és működése során ezeket betartva jár el. **Ezen belül:**

- Követeléskezelési Szabályzat
- Panaszkezelési Szabályzat
- Adatkezelési Tájékoztatója

**A Cash&Collect Kft.** a belső eljárásrend kialakítása során figyelemmel volt a fent rögzített elvekre.

### III. Ügyfelek tájékoztatása

**A Cash&Collect Kft. munkatársai** adós rendelkezésére bocsájtanak valamennyi olyan információt, amelyek elősegítik a tartozás rendezését. A tájékoztatás minden esetben kiterjed a tartozás pontos összegére; a rendezési lehetőségekre, áthidaló megoldásokra; azok megkötésének feltételeire; továbbá információt nyújt a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedéséről; továbbá arról, hogy az Ügyfél hol és milyen módon tudja tartozását rendezni.

Ügyfél kérésére a **Cash&Collect Kft. munkatársai** részletesen bemutatják a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

**A Cash&Collect Kft.** a tájékoztatás során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ, kerüli a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat közérthető magyarázattal látja el, mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas az Ügyfél megtévesztésére a jogi helyzetét, vagy a jogkövetkezmények illetően. Adós kérése esetén valamennyi tájékoztató levelet elektronikusán is megküld részére, figyelemfelhívással a kizárólag elektronikus kapcsolattartásból eredő kockázatokra.

**Cash&Collect Kft.** kapcsolatfelvételkor tájékoztatást ad honlapjának és ügyfélszolgálatának elérhetőségeiről. A honlapon, valamint az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben folyamatosan, bárki számára hozzáférhető módon elérhetővé teszi az alábbi információkat:

- teljes nevét, tevékenységi engedélye számát és keltét
- elérhetőségeit és ügyfélfogadási idejét
- a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről szóló tájékoztatást
- annak tényét, hogy a szerződéses rendelkezések szerinti vagy törvény által meghatározott mértékű kamatot, késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel
- az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára vonatkozó tájékoztatást
- adós számára nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó információkat
- a **Cash&Collect Kft.** által alkalmazott formanyomtatványokat
- tájékoztatást arról, hogy a teljesítési megállapodások megkötésére saját Általános Szerződési Feltételeket nem alkalmaz.

### III.1. Írásbeli tájékoztatás

**A Cash&Collect Kft.** az adós részére tájékoztatást biztosít az alábbi értesítő levelek kiküldése útján:

- megbízás létrejöttéről szóló tájékoztatás
- megbízás megszűnéséről szóló tájékoztatás
- adós kérésére történő tájékoztatás

III.1.1. **A Cash&Collect Kft.** a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követően 15 napon belül (vagy a Megbízási Szerződésben foglaltak szerinti időponton belül) írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján megbízója számára jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja is teljesítheti.

III.1.2. A megbízási jogviszony megszűnése esetén 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a korábban megbízotti követeléskezelő mely időponttól nem jogosult követeléskezelési tevékenységet végezni a tartozás kapcsán. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja is teljesítheti.

III.1.3. **A Cash&Collect Kft.** munkatársai az adós követeléssel és követeléskezeléssel kapcsolatos kifogását érdemben nem kezelik, azt a beérkezést követő 12 órán belül továbbítják Megbízó részére.

A fenti tájékoztató leveleket a kezesnek abban az esetben küldi meg, ha a követelést a **Cash&Collect Kft.** vele szemben érvényesíti.

## **IV. Az adósokkal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás**

**A Cash&Collect Kft. munkatársai az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesznek annak érdekében, hogy eljáró ügyintézők fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el. Ennek körében tartózkodnak a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználattól vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.**

**IV.1. A Cash&Collect Kft. munkatársai az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst.**

**IV.1.1. A Cash&Collect Kft. munkatársai** 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. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelő eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza és a követeléskezelő társaság és a megbízó 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.

**IV.1.2.** Az azonosítás módját és részletes szabályait jelen szabályzat tartalmazza.

**IV.2. A Cash&Collect Kft. munkatársai védik az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítják ki a kapcsolatfelvételi formákat.**

**IV.2.1. A Cash&Collect Kft. munkatársai** az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az adós közvetlen elérhetőségein vagy az adós által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

**IV.2.1.1 A Cash&Collect Kft.** a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, erre felhatalmazott személy részére ad

ki. A **Cash&Collect Kft.** honlapján közzéteszi a formanyomtatványt, melynek hiánytalan kitöltése esetén a meghatalmazott eljárását elfogadja. A meghatalmazást abban az esetben is elfogadja, amennyiben azt az Ügyfél megfelelő tartalommal, de nem a közzétett nyomtatványon nyújtja be.

**IV.3. A Cash&Collect Kft. tájékoztatja adóst a megbízás létrejöttéről, valamint annak megszűnéséről.**

**IV.4. A Cash&Collect Kft. munkatársai úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.**

IV.4.1. A **Cash&Collect Kft.** munkatársai telefonos kapcsolatfelvételt és személyes megkeresést munkaszüneti nap kivételével 8 és 20 óra között kezdeményezhet. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az adós méltányolható kérését a figyelembe veszi a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

IV.4.2. A **Cash&Collect Kft.** munkatársai szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesítenek kapcsolatot az adóssal. Kapcsolatlétesítés alatt kell érteni a követeléskezelő által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos 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). Amennyiben a követelés jogosultja több követeléskezelő részére ad megbízást a követelés behajtásával kapcsolatban, úgy ezzel egyidejűleg biztosítja, hogy a megbízott követeléskezelőkre együttesen érvényesüljenek a jelen ajánlások.

**IV.5. A Cash&Collect Kft. munkatársai biztosítják azt, hogy az ügyélfogadásra rendszeresített helyiségeikben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adóssal való kapcsolattartás céljából.**

IV.5.1. **Cash&Collect Kft.** biztosítja, hogy ügyintézőik a késedelmes adósok részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak az értesítő levelekben - előírtak szerint - szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják a késedelmes adóssal foglalkozó ügyintézők elérhetőségét.

IV.5.2. **A Cash&Collect Kft.** ügyfélfogadási ideje az alábbiak szerint alakul:

- Hétfő: 09:00 – 17:00
- Kedd: 09:00 – 18:00
- Szerda: 09:00 – 17:00
- Csütörtök: 09:00 – 17:00
- Péntek: 09:00 – 16:00
- Szombat: Zárva
- Vasárnap: Zárva

## V. Teljesítési megállapodások

Amennyiben adós egy összegben tartozását rendezni nem tudja – és akár szóban, akár írásban részletfizetési kérelmet nyújt be - a **Cash&Collect Kft. munkatársai tájékoztatják az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről. A jelen pont keretében adott tájékoztatást a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti azt. Ezen belül:**

V.1.1. A **Cash&Collect Kft.** által alkalmazott áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről szóló tájékoztatásból az adósok teljes körűen megismerhetik a rendelkezésükre álló állami és intézményi konstrukciók feltételeit és a belőlük származó kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudják azt mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességüknek megfelel-e valamelyik kínált megoldás. A tájékoztatás során legalább az alábbiakról kap tájékoztatást:

- a tartozás megállapodás szerinti összegéről
- a megállapodásban szereplő megoldásról, mely tartalmazza a törlesztőrészek összegét, fizetési gyakoriságát
- a megállapodás létrejötte kapcsán a kamatról, az adósra háruló díjakról és költségekről
- arról, hogy a Cash&Collect Kft. saját Általános Szerződési Feltételeket nem alkalmaz
- a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről
- amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről.

V.1.2. A **Cash&Collect Kft.** az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek. Az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban az elutasítás okát is megjelöli, illetve megvizsgálja milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel, a tartozás rendezése érdekében. A Cash&Collect Kft. az ajánlatot nem tevő adósok esetén is megvizsgálja, hogy milyen lehetőség van a tartozás rendezését eredményező megegyezésre és a tartozás szabályozott módon való rendezésére.

Amennyiben a megállapodás telefonbeszélgetés során jött létre a megállapodás feltételeit 15 napon belül postai úton, vagy e-mailben tájékoztatásul megküldi Adós részére feltüntetve a telefonbeszélgetés időpontját és beszélgetés azonosítóját.



## V.2. Az áthidaló megoldásokra vonatkozó elvek

V.2.1. A **Cash&Collect Kft.** áthidaló megoldásokat dolgoz ki az adósok részére.

V.2.1.1. A **Cash&Collect Kft.** a tisztességes és együttműködő magatartás alapelveinek megfelelően olyan áthidaló megoldásokat, vagy részletfizetési lehetőségeket dolgoz ki, amelyek a hitelek, pénzügyi lízingszerződések, felmondott pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés átütemezésére, vagy a törlesztési időszak meghosszabbítására irányulnak, vagy egyéb módon segítenek a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken.

V.2.1.2. A **Cash&Collect Kft.** azon együttműködő adósok részére, akiknek fizetőképessége, pénzügyi teljesítő képessége az adós által szolgáltatott információk és felhatalmazás alapján megállapítható, törekednek pozitív döntést hozni az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazásáról. Együttműködő adósnak minősül jelen pont vonatkozásában különösen, aki az áthidaló megoldásokhoz, vagy részletfizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat megjelölt határidőre és pontosan megadja.

V.2.1.3. Ingatlanon alapított jelzáloggal fedezett **hitelekből származó követelések esetén a Cash&Collect Kft.** minden esetben megvizsgálja azt, hogy van-e lehetőség az intézmény által alkalmazott, áthidaló megoldások, vagy részletfizetés alkalmazására.

V.2.2. A **Cash&Collect Kft.** az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról. Amennyiben az adós több jogviszonyból eredő tartozással rendelkezik ennek figyelembevételével javasol megoldást az adós számára.

V.2.2.1. A **Cash&Collect Kft.**, amennyiben az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságát vizsgálja, az adós együttműködésével végzi el az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérését. A felmérés célja annak biztosítása, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében születhessen megfelelő döntés az adott helyzetben alkalmazható megoldásról. Adós teherviselő képességének vizsgálatakor az alábbi információk alapján végzi a felmérést:

- ügyfél bevételei, ezen belül: fizetés, nyugdíj, járulékok, családi pótlék, stb.
- ügyfél kiadásai, ezen belül: rezsi költség, gyerektartás, egyéb hitelek, letiltások, stb.
- ügyfél vagyontárgyai: ingó, ingatlan

V.2.2.2. A **Cash&Collect Kft.** az egyes hitelszerződésekből/pénzügyi lízingből származó követeléstípusok esetén csak olyan adatokat kér el az adóstól, amelyeket a Megbízó meghatározott, vagy amelyek elengedhetetlenül szükségesek.

A követeléskezelők az adós számára megfelelő időt biztosítanak a kért adatok szolgáltatására, figyelembe véve az azok beszerzéséhez általában szükséges időt.

- V.2.2.3. A **Cash&Collect Kft.** az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően adós érdekeinek előmozdítása céljából és adós hozzájárulásával beszerzi az adós jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléshez szükséges nyilatkozatait és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságáról. A **Cash&Collect Kft. munkatársai** az információszolgáltatásának elmaradása miatt az adósra hátrányos következmények kilátásba helyezésével adósra nyomást nem gyakorolnak.
- V.2.2.4. **Cash&Collect Kft.** évente megkísérli felülvizsgálni a már megkötött teljesítési megállapodásokat. Amennyiben az adós teherviselő képessége megfelelő, olyan módosításra tesz javaslatot adós részére, amely mellett a tartozás – a korábbinál nagyobb mértékben – csökkenthető. Az új javaslat adós általi elutasítása a hatályban lévő megállapodást nem érinti.
- V.2.2.5. Amennyiben adós a korábbi megállapodást nem tudja teljesíteni a **Cash&Collect Kft.** megvizsgálja adós újabb ajánlatát, valamint újabb megállapodás megkötésének lehetőségét.
- V.2.3. **Cash&Collect Kft.** a teljesítési megállapodás megszűnéséről haladéktalanul tájékoztatja adóst a megszűnés okának megjelölésével.
- V.2.4. **Cash&Collect Kft.** teljesítési megállapodás létrejöttéről a kezest is tájékoztatja.

## **VI. Kamatok, díjak, költségek felszámítása**

**VI.1. A Cash&Collect Kft. az adóssal szemben semmilyen kamatot, díjat, költséget nem számol fel.**

## VII. A követeléskezelésre vonatkozó szervezeti szabályok

VII.1. **A Cash&Collect Kft. alkalmazásban (munkaviszonyban, megbízási viszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban) csak olyan természetes személy lehet, aki büntetlen előéletű és:**

- szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel,
- középiskolai végzettséggel és:
  - szakképesített bankreferensi szakképesítéssel,
  - banki, befektetési termékértékesítői szakképesítéssel,
  - befektetési tanácsadói szakképesítéssel,
  - banki szakügyintézői szakképesítéssel,
  - pénzügyi szakügyintézői szakképesítéssel,
  - értékpapír-piaci szakügyintézői szakképesítéssel,
  - pénzügyi szervezeti mérlegképes könyvelői szakképesítéssel,
  - tőzsdei szakvizsgával,
  - a Magyar Bankszövetség Felsőfokú Bankszakmai Oklevelével
  - alpontban foglaltakkal egyenértékű szakképesítéssel, vagy
- a pénzügyi szolgáltatás közvetítői, a biztosításközvetítői és a tőkepiaci ügyletkötői hatósági képzéssel és hatósági vizsgával összefüggő feladatokról szóló miniszteri rendeletben meghatározott pénzügyi szolgáltatás közvetítői hatósági vizsgával

VII.2. **A Cash&Collect Kft. ügyvezetője gondoskodik a kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, vagy munkatársak számára arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek az adós-kapcsolattartási tevékenység hatékony felügyeletéhez. A Cash&Collect Kft. az adóssal kapcsolatba kerülő ügyintézőket – legalább évente egy alkalommal – megfelelő képzésben részesíti. A képzéseket képzési naplóban dokumentálja.**

VII.2.1. A képzés minimálisan kiterjed a követeléskezelés jogszabályi környezetére, a követeléskezelés során alkalmazható jogi eszközökre, alkalmazásuk feltételeire, továbbá a követeléskezelésre vonatkozó alapelvekre, és az alapelveknek nem megfelelő magatartásokra. A képzés tartalmazza továbbá a **Cash&Collect Kft.** követeléskezelési folyamataira, eszközeire, a kapcsolódó döntési kompetenciákra, kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályokat, az adóssal történő kommunikációra vonatkozó elvárásokat, továbbá az adós tájékoztatására vonatkozó szabályokat és a teljesítési megállapodással kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályokat. A képzés részét képezi az adóssal való kapcsolattartásra vonatkozó elvárások ismertetése is.

VII.2.2. A **Cash&Collect Kft.** munkatársai a képzések között írásbeli tájékoztatást kapnak a képzés tárgyául szolgáló ismeretanyagban időközben beálló változásokról.

VII.2.3. A **Cash&Collect Kft.** a képzésekről képzési naplót vezet, mely az alábbiakat tartalmazza:

- képzés megnevezése
- képzés témája, tematikája
- képzésen résztvevők névsora
- képzés időpontja
- képzés megvalósulásának igazolása, értékelése

**VII.3. A Cash&Collect Kft. ügyvezetője gondoskodik arról, hogy az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a szervezet kontroll funkciói rendszeresen ellenőrizzék. A Cash&Collect Kft. ügyvezetője legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót.**

## VIII. Nyilvántartás

### VIII.1.1. A Cash&Collect Kft. az általa végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezet.

- VIII.1.1.1. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az adósokkal (kezesekkel, valamint zálogkötelezettekkel) szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja. Ezen belül:
- adóssal szembeni követelésérvényesítési lépéseket
  - valamennyi kapcsolatfelvételt, annak módját és időpontját
  - telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzéseket
  - az adóssal szembeni követeléseket
  - adóssal kötött teljesítési megállapodás tényét, időpontját, módját és feltételeit
  - az adós által teljesített befizetéseket, azok összegét és könyvelésének dátumát
  - adós számára küldött leveleket
  - adós írásos nyilatkozatait
  - adós által harmadik személy részére adott meghatalmazását
- VIII.1.1.2. A nyilvántartás célja, hogy a **Cash&Collect Kft.** visszakereshetően dokumentálja követeléskezelési gyakorlatát és a Magyar Nemzeti Bank elnökének 2/2019 (II.13) ajánlásának történő megfelelést.
- VIII.1.1.3. **A Cash&Collect Kft.** az ajánlásban rögzített elvárásnak megfelelő és alkalmas informatikai rendszert alakított ki és alkalmaz.
- VIII.1.1.4. A nyilvántartásban szereplő adatokat a **Cash&Collect Kft.** - figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és adós felhatalmazását - az adatok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg a szükséges felhatalmazás megléte esetén.

## **IX. Belső Szabályzat**

### **IX.1. A Követeléskezelési Szabályzatot a Cash&Collect Kft. ügyvezetője hagyja jóvá.**

IX.1.1. Az ügyvezető ellenőrzési funkciójának megfelelően biztosítja azt, hogy a jelen szabályzat (Követeléskezelési Szabályzat) megfelel a jogszabályoknak, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének 2/2019 (II.13) a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről ajánlásának

IX.1.2. Jelen szabályzat – egyebek mellett – tartalmazza az alábbiakat:

IX.1.2.1. A követeléskezelés eljárási rendjét, ennek részeként

- az adósokkal történő kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra és az adósok tájékoztatására vonatkozó jelen ajánlásban megfogalmazott szabályok alapján kialakított belső szabályozást,
- a kapcsolatfelvétel alkalmával történő azonosítás szabályozását
- az adósokkal történő telefonos beszélgetések hangfelvételeinek rögzítését és kiadásának módját a Panaszkezelési Szabályzat rögzíti
- az adós teherviselő képességének felmerésével kapcsolatos eljárás szabályozását
- az egyes követelésérvényesítési eszközökre vonatkozó részletes szabályozást
- a teljesítési megállapodásra vonatkozó részletes szabályozást
- a követeléskezelési tevékenységgel – különösen az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevitelével és a teljesítési megállapodással – kapcsolatos döntési kompetenciák, mechanizmus szabályozását
- kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási szabályokat
- azon releváns jövedelmi és egyéb adatok, információk körét, valamint beszerzésük, igazolásuk módját és formáját, amelyek az adós teherviselő képességének, fizetőképességének felméréséhez és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevitelével, illetve a teljesítési megállapodással kapcsolatos döntéshozatalhoz szükségesek
- a követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzésének rendjét.
- a követeléskezelési tevékenységről vezetett nyilvántartás tartalmára, vezetésére vonatkozó rendelkezéseket

IX.2.1. A **Cash&Collect Kft.** a követeléskezeléssel kapcsolatos panaszkezelési szabályokat a Panaszkezelési Szabályzatban rögzíti.

# 1. számú melléklet:

A követeléskezelési folyamat fázisai:

- a. Ügyfelek – Fogyasztók tájékoztatása első lépésben levélben történik. Ennek formáját és tartalmi elemeit a Megbízási Szerződés tartalmazza.
- b. Ezen felül a Cash&Collect Kft munkatársai telefonon keresztül is tájékoztatást nyújtanak az Ügyfelek részére. A telefonos tájékoztatás az Irodai nyitvatartási időben történik, amely a jelen szabályzat IV.5.2. pontjában kerül rögzítésre. A Cash&Collect Kft. Call Centere ebben az időszámban a bejövő ügyfélszolgálatot is ellát.
- c. Ügyfelek – Fogyasztók személyes felkeresése, tájékoztatása a Megbízó által megadott címen történhet. A személyes felkeresések A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről a V.5.33 pontja szerinti időszámban történik meg. Ettől a Cash&Collect Kft. csak a Megbízási Szerződésben foglaltak alapján térhet el.

A követeléskezelés operatív lépései:

1. Az adatok titkosított csatornán keresztül kerülnek feltöltésre a Cash&Collect Kft. saját ügyviteli rendszerébe.
2. Általánosságban az átadott adatok tárolásáról, és törléséről az Adatkezelési Tájékoztató rendelkezik. Ettől eltérően Megbízási Szerződés rendelkezhet.
3. A levelek előállítását a Cash&Collect Kft. saját ügyviteli rendszere segítségével történik. Kinyomtatása a Cash&Collect Kft. irodahelyiségében (2700 Cegléd, Kút út 1.) zajlik.
4. A Call Center munkatársai a Kft. saját ügyviteli rendszerét használva, saját jogosultsággal férhetnek hozzá a kezelés alatt lévő ügyek adataihoz.
  - a. Call Center munkatársai részletfizetési, fizetési megállapodásokat rögzítenek a Megbízási Szerződésben foglalt feltételek szerint.
5. A személyes felkeresők a Cash&Collect Kft. saját ügyviteli rendszerét használva, saját jogosultsággal férnek hozzá az adatokhoz, és tudják saját eszközeikre letölteni a számukra delegált ügyeket.
  - a. A személyes felkereső kinyomtatja a Megbízási Szerződésben foglalt dokumentumokat.
  - b. Az ügyfelek – fogyasztók által a Megbízó részére bejelentett címre kimennek, ahol bemutatják a meghatalmazásukat, részletfizetési, fizetési megállapodás rögzítenek a Megbízási Szerződésben foglalt feltételek szerint. Egyéb esetben zárt borítékban értesítő levelet hagynak az ügyfél – fogyasztó címén, majd más időpontban ismételt találkozót kísérelnek meg.
  - c. A találkozóról jelentést tesznek a Cash&Collect Kft. saját ügyviteli rendszerében 3 napon belül.



6. A postai úton beérkező levelek scannelésre kerülnek. Ezek, valamint az e-mail útján beérkező levelek, titkosított csatornán a Megbízó számára továbbításra kerülnek. A Cash&Collect Kft. saját hatáskörben panaszkezelést nem végez, valamint nem válaszolja meg leveleket, továbbítja a Megbízó felé a Megbízás Szerződés alapján.
  - a. Panaszkezelést ennek megfelelően nem folytat a Cash&Collect Kft, hanem rögzíti a panasz tényét, amelyet haladéktalanul továbbít a Megbízó felé.
7. A felkeresési jelentések, a részletfizetési kérelmek és a csomag zárás követő záró jelentések titkosított csatornán keresztül továbbításra kerülnek a Megbízó felé a Megbízási Szerződésben foglalt időpontokban.
8. A Cash&Collect Kft. többlépcsős biztonsági intézkedést alkalmaz annak érdekében, hogy megfeleljen minden jogszabályi előírásnak, valamint a Megbízási Szerződésben foglaltaknak:
  - a. Munkaállomások jelszóval vannak védve
  - b. Munkatársak egyedi autentikációval férnek hozzá a Cash&Collect Kft. ügyviteli rendszeréhez, amely a feladatkörhöz igazodó jogosultsággal párosul.
  - c. A Cash&Collect Kft. és a Megbízó közötti kommunikáció titkosított e-maileken keresztül történik.
  - d. Az iratok tárolása zárt, zárható szekrényben történik, az iroda helyiségében.
  - e. A lejárt megbízásokhoz kapcsolódó fizikai iratok megsemmisítése Cash&Collect Kft. irodájában, annak iratmegsemmisítőjével történik.

## 2. számú melléklet:

A Cash&Collect Kft. informatikai rendszerének leírása:

Cash&Collect Kft. a BlazeArts Kft.-nél (6090 Kunszentmiklós, Damjanich u. 36. 1/8 található, fizikailag a CZ1 adatközpontban, a Cseh Köztársaságban.

Az adatközpont adatai:

- Méret: 1500 négyzetméter
- Kapacitás: több mint 5.000 fizikai szerver
- Épület típusa: vasbeton
- Ingatlan: saját tulajdon
- Emeletek száma szervertermekkel: 1
- Szervertermek száma: 2
- Álpadló: igen
- Maximális padló terhelhetőség (kg/m<sup>2</sup>): 500
- Álpadló maximális magassága (mm): 300
- Külső akkumlátor helyiség: igen
- Tűzoltó rendszer FM200

Az adatközponton belül a C069WH szerver a Cash&Collect Kft bérleménye. A bérelt szerver nem fizikai, hanem virtuális szerver. Ez egyenértékű a fizikai szerverekkel, viszont hiányoznak a fizikai hozzáférések (USB, soros port, stb.). A a szervertermek őrzöttek. A Cash&Collect Kft. – nek a szervereken tárolt fájlokhoz kizárólagos hozzáférése van.

### 3. számú melléklet

Belső ellenőrzés:

Belső Ellenőrzés meghatározza a Cash&Collect Kft. tevékenységének és munkafolyamatainak ellenőrzésére vonatkozó előírásokat. A szabályzat kiterjed a Cash&Collect Kft. munkatársaira. A szabályzat kiterjed a Cash&Collect Kft. valamennyi tevékenységére és munkafolyamatra.

Az ellenőrzés

- a tényleges teljesítményeket méri,
- a tényleges és a tervezett teljesítményeket összehasonlítja és értékeli,
- a tevékenységet szabályzó törvények, jogszabályok, belső szabályzatok előírásainak megtartására irányuló ellenőrzés.

A belső ellenőrzés feladata a visszacsatolás. A vezető meggyőződik arról, hogy a szervezet és a szervezet tagjai tevékenységük révén a számukra kitűzött célokat elérik-e. Ennek érdekében folyamatosan összeveti a célokat és az eredményeket, s a kettő közötti nem kívánatos eltérés esetén beavatkozik a folyamatok megfelelő pontján.

Az ellenőrzésnek csak egyik célja, hogy az elismerés és a számonkérés alapjául szolgáljon.

További célja a társaság szabályszerű működésének elősegítése.

A belső ellenőrzési rendszer elemei:

- a munkafolyamatokba épített ellenőrzés,
- a vezetők ellenőrző munkája,
- az elkülönített ellenőrzési funkció keretében megvalósuló ellenőrzések.

A munkafolyamatba épített ellenőrzés

A munkafolyamatba épített ellenőrzés azt jelenti, hogy egy új munkafázis kezdetét megelőzi az előző munkafázis ellenőrzése.

A munkafolyamatba épített ellenőrzés megvalósulhat:

- adatellenőrzéssel,
- tevékenység ellenőrzéssel.

Az adatellenőrzésre jellemző, hogy a gazdasági eseményt a bizonylatokon, okmányokon keresztül utólag ellenőrzi.

A munkafolyamatba épített ellenőrzés egyik fajtája a szakellenőrzés, melynek önállósult formái az alábbiak:

Számlaellenőrzés, illetőleg megbízás teljesítéssel összefüggő kötelezettség ellenőrzése

Funkciója: a beérkezett számlák kifizetés előtti ellenőrzése (likvidálása), továbbá az ügyfélnek történő teljesítés jogossága.

## A vezetők ellenőrzési tevékenysége

Az ellenőrzés a vezető tevékenységének egyik funkciója. E feladatának ellátása

- a megfelelően kialakított információs rendszeren keresztül,
- a dolgozók beszámoltatásával, az aláírási, engedélyezési jogkör gyakorlásával,
- a munkafolyamatok szűrőpróbaszerű vagy rendszeres áttekintésével történhet.

A vezető a tevékenységi köréhez kapcsolódó jogszabályi előírások betartásáért, az ügyrendben illetve más szabályzatokban, valamint a munkaköri leírásában meghatározott feladataiért felelősséggel tartozik, ezért naprakész ismeretekkel kell rendelkeznie az irányítása alá tartozó terület tevékenységéről.

A vezetők felelőssége (és ennek megfelelően ellenőrzési kötelezettsége) a következőkre terjed ki:

- a jogszabályokból, belső szabályzatokból eredő kötelezettségek betartására,
- a feladatok megfelelő minőségben és határidőre történő elvégzésére,
- a munkaerővel, pénz-, és munkaeszközzel való ésszerű gazdálkodásra,
- a munkafegyelem betartására,
- a bizonylati fegyelem, valamint az adatszolgáltatási kötelezettség betartására,
- az előírt követelmények teljesítésére,
- az irányítása alá tartozó szervezeti egységek (dolgozók) közötti együttműködés biztosítására,
- a szervezeti érdek érvényesítésére,
- az üzleti titok megőrzésére és megőriztetésére,
- a biztonsági intézkedések betartására,
- a tűz, munka- és környezetvédelmi előírások betartására,
- a jó munkahelyi légkörre.

A vezetők általános felelősségéhez és ellenőrzési kötelezettségéhez szakterületük szerint sajátos felelősségi és ellenőrzési kötelezettségek járulnak.

### Az ellenőrzés eszközei

A követelmények forrásai:

- jogszabályok,
- határozatok,
- belső szabályzatok, utasítások,
- tervek, üzletpolitikai elképzelések,
- egyéb követelmények.

### A tevékenység megismerésének eszközei

- nyilvántartások és okmányok alapján végzett ellenőrzés
- folyamat és rendszerleírások alapján végzett ellenőrzés

A vizsgált terület, tevékenység vezetője az általa megismert vizsgálati megállapítások alapján köteles a szükséges intézkedéseket megtenni.

Az ellenőrzött terület vezetőjének joga van arra, hogy

- a vizsgálat jogszerűségéről meggyőződhesse,
- a vizsgálat megállapításait az ellenőrzés eredményéről készült jelentés (jegyzőkönyv) alapján megismerje,
- az átadott jelentésben (jegyzőkönyvben) foglalt megállapításokra észrevételt tegyen és az észrevételeire választ kapjon.
- tételes ellenőrzésre, amely vizsgálati feladat a megjelölt időszakban, folyamat vagy időpont műveleteinek, okmányainak, állományainak teljes egészét felöleli.
- szűrőpróbaszerű az ellenőrzésre, amely csak néhány kiválasztott tétel vizsgálatára terjed ki.