

PRISMA HOLDING Pénzügyi Zrt.

ÜZLETSZABÁLYZAT ÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2020

Tartalom

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA.....	3
2. A KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI.....	3
2.1. Tisztességes és együttműködő magatartás a Felek részéről.....	3
2.2. Szakmai gondosság.....	4
2.3.Harmadik fél	4
2.4. Magánélethez való jog	4
3. KAPCSOLATTARTÁS AZ ADÓSSAL	4
3.1. Adós tájékoztatása	4
3.2. Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.....	5
3.3. Nem megengedett magatartási formák.....	6
4. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	7
4.1. Képviselők	7
4.2. Kézbesítés	8
4.3. Üzleti és banktitok	8
4.4. A követeléskezelési tevékenység nyilvántartása.....	9
5. SZERVEZETI SZABÁLYOK.....	10
5.1. Kiszervezett, banktitkot érintő tevékenységet ellátó gazdasági társaságok.....	10
5.2. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése.....	10
6. JOGVITÁK.....	11
6.1. Panaszkezelés.....	11
6.2. Jogviták rendezése	11
7. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	11

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA, HATÁLYA

A PRISMA HOLDING Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság, melynek székhelye: 1062 Budapest, Bajza utca 24..) tevékenységét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) és más irányadó jogszabályok figyelembevételével végzi.

A Társaság a Magyar Nemzeti Bank (MNB) H-EN-I-1355/2013 számú engedélyével rendelkező pénzügyi vállalkozás, amely a Hpt. 3. § (1) b) pontja szerinti pénzkölcsön nyújtása pénzügyi szolgáltatási tevékenység üzletági korlátozás nélküli végzésére jogosult.

A Társaság a Hpt. 7. § (3) értelmében üzletszerűen foglalkozhat követelések megbízás alapján történő kezelésével, behajtására irányuló tevékenységgel is.

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

A szabályzat hatálya kiterjed az Ügyfelekkel, természetes és jogi személy adósokkal szemben nyilvántartott követelések érvényesítése során végzett tevékenységre.

A Társaság e Szabályzatban foglaltak szerint jár el az adóssokkal szemben érvényesítendő követelések kezelése során.

A szabályzat hatálya kiterjed minden, a Társaság alkalmazásában álló munkavállalóra, továbbá megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik a Társaság adósokkal szemben nyilvántartott követelését kezelik.

2. A KÖVETELÉSKEZELÉS ALAPELVEI

2.1. Tisztességes és együttműködő magatartás a Felek részéről

A Társaság – összhangban az MNB elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlásával a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről (a továbbiakban: Ajánlás) alapelveivel – mindent megtesz annak érdekében, hogy a követeléskezelési tevékenysége során a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül folytassa tevékenységét és ugyanezt várja el az Adósoktól is.

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy Ügyfelei, a követelés kezelésére a Társaságnak megbízást adó jogosult (a továbbiakban: Megbízó) utasításai szerint, a jogi és végrehajtási eljárást megelőzően megfizethessék tartozásukat, ugyanakkor tárgyilagosan tájékoztatja Ügyfeleit, hogy amennyiben az Ügyfél részéről az önkéntes teljesítés elmarad, akkor a követelés behajtása érdekében jogi (fizetési meghagyásos és peres) eljárást kezdeményezhet, továbbá követelését a végrehajtási eljárás szabályai szerint érvényesítheti.

A Társaság az együttműködő Adósok részére, a Megbízó által meghatározott áthidaló megoldásokat ajánl az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében.

Az Ajánlással összhangban a Társaság együttműködő adósnak tekinti azon Ügyfelét, aki az áthidaló megoldásokhoz, részletfizetéshez kért adatokat, nyilatkozatokat és okiratokat a megjelölt határidőre és pontosan megadja.

2.2. Szakmai gondosság

A Társaság mindent megtesz annak érdekében, hogy az alkalmazottai, továbbá a nevében eljáró megbízottak, rendelkezzenek mindazokkal a szakmai ismeretekkel, amelyek szükségesek és alkalmasak az Ügyfél pontos tájékoztatására és ismerjék az irányadó jogszabályokat.

A Társaság lehetőséget biztosít arra, hogy alkalmazottai részt vegyen a munkájukhoz szükséges és azt elősegítő képzéseken.

2.3. Harmadik fél

A Társaság a követelések nyilvántartása és kezelése során különös gondossággal betartja az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket, így különösen az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a Hpt. banktitok megőrzésére vonatkozó előírásait.

A Társaság alkalmazottai és a képviselőjében eljáró megbízottak az Ügyféllel való személyes egyeztetés során igazolják magukat és az Ügyfelet felhívják arra, hogy igazolja magát.

A Társaság alkalmazottai és a képviselőjében eljáró megbízottak a telefonos egyeztetések során minden alkalommal azonosítják magukat és az Ügyfelet személyes adatai alapján.

A Társaság gondoskodik arról, hogy a követeléskezelés során eljáró alkalmazottai és megbízottai, a munkaszerződésben és a megbízási szerződésben foglaltak szerint, a tudomásukra jutott bank- és üzleti titkokat időbeli korlátozás nélkül megőrizték.

2.4. Magánélethez való jog

A Társaság a követeléskezelés során figyelembe veszi az Ügyfél, a kapcsolatfelvételre és a követelésről szóló egyeztetésre vonatkozó méltányolható kérelmét, továbbá a kapcsolatfelvétel és az egyeztetések során tartózkodik minden olyan magatartástól, amely a jogszerű követelésérvényesítés kereteit meghaladóan jelentene beavatkozást az Ügyfél magánéletébe.

3. KAPCSOLATTARTÁS AZ ADÓSSAL

3.1. Adós tájékoztatása

A Társaság az adós kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

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 – a 2008. évi, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló XLVII. törvény rendelkezéseivel összhangban – eljárása során az olyan adós magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

A Társaság a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatja az adóst. A tájékoztatást a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

A Társaság tájékoztatja az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről. A tájékoztatást a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

3.2. Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A Társaság az adóst 15 napon belül írásban értesíti a követelés engedményezéséről illetve a kezelési megbízásról.

A Társaság mint követeléskezelő felhívja az adóst a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a követeléskezelőnél. A követeléskezelő egyúttal felhívja az adós figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolnia az azt alátámasztó dokumentumokat.

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

A Társaság hétköznapiokon Péntek kivételével reggel 8 és 17 óra között, illetve pénteken 8 és 15 óra között kezdeményez kapcsolatfelvételt az adóssal.

A Társaság székhelyén, munkanapokon, Péntek kivételével 8 és 17 óra között, Pénteken 8 és 15 óra között ügyfélszolgálatot tart fenn.

A Társaság az Adóssal való telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetést rögzíti. Az Adóst a Társaság tájékoztatja a beszélgetés rögzítésének tényéről, és az Adós erre irányuló kérése esetén a beszélgetést hangrögzítés nélkül folytatja le. A hangfelvételt a Társaság a személyes adatokra irányuló szabályok szerint kezeli.

A Társaság az adóssal történő kapcsolatfelvételnél minden alkalommal azonosítja magát és az adóst.

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

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos engedményezési vagy megbízási szerződését, amely tartalmazza és a Társaság, a megbízó nevét, 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 védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolat-felvételi formákat.

A Társaság székhelyén biztosítja a tartozás készpénzes megfizetésének lehetőségét.

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

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

3.3. Nem megengedett magatartási formák

A Társaság a tevékenysége során tartózkodik minden fizikai és pszichikai nyomásgyakorlástól és ugyanezt a magatartást várja el az Adósoktól is. A Társaság kifejezetten kerüli az alábbi magatartásformákat:

- Azonosítás hiánya, a kapcsolatfelvétel során nem tisztázott, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolat felvétellel
- Nem megfelelő helyen (pl. munkahelyen) és időpontban (este 8 után) történik a kapcsolatfelvétel kezdeményezése, ill. további kapcsolatteremtés. Megengedhető az ilyen módon létesített kapcsolat, ha az Ügyfél kifejezetten kéri és ezt a Társaság nyilvántartása igazolható módon dokumentálja
- A kapcsolatfelvétel nem az érintett személlyel történik, beleértve a meghatalmazottat, örököst és egyéb igazolt illetékest. Megengedhető az ilyen módon létesített kapcsolat, ha az ügyfelünk kifejezetten kéri és ezt a Társaság nyilvántartása igazolható módon dokumentálja
- A fizetési kötelezettségre vonatkozó információk illetéktelen, harmadik személynek történő kiadása
- Nem közérthető nyelvhasználat
- Ügyintéző részéről megfélemlítő, demoralizáló magatartás tanúsítása, hatósági fenyegetéssel visszaélés
- Pszichikai nyomásgyakorlás vagy félrevezető információkra kiterjedő jogosultság közlése az ügyféllel
- A követeléskezeléssel járó jogkövetkezmények hamis beállítása
- Adós nyilatkozatának figyelmen kívül hagyása.
- Adatvédelem, személyiségi jogok figyelmen kívül hagyása (pl. nyílt levelezőlap küldése, csekkablakos borítékban)

4. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

4.1. Képviselők

Az üzleti kapcsolat biztonsága, az Ügyfél banktitokhoz és személyes adatok védelméhez fűződő jogának tiszteletben tartása érdekében a Társaság köteles meggyőződni az Ügyfél képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról, tárgyalások folytatása vagy megbízások teljesítése előtt köteles a képviseleti jog megfelelő igazolását kérni. A Társaság jogosult az Ügyfél által hozzá bejelentett képviselőket és az ő aláírásaikat mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog megszűnéséről, visszavonásáról vagy az új képviselő képviseleti jogáról szóló, megfelelő bizonyító erejű okirattal megerősített írásbeli értesítés hozzá meg nem érkezett. Ha az Ügyfél rendelkezésén az aláírásra jogosulatlan, vagy a bejelentett mintától eltérően aláíró személy aláírása van, a Társaság a rendelkezést – az ok megjelölésével – visszaküldheti a benyújtónak.

Meghatalmazottak eljárása esetén a Társaság ellenőrzi az eredeti meghatalmazás tartalmát és a meghatalmazott személyazonosságát. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás öt év elteltével hatályát veszti. 2014. március 15-e előtt adott határozatlan vagy öt évnél hosszabb időre szóló általános meghatalmazás vonatkozásában az öt éves határidő kezdetének 2014. március 15. napját kell tekinteni.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azon személyes adatait, mely alapján egyértelműen, kizárólagosan azonosíthatóak (név, születési helye, ideje, anyja neve, lakcím),
- aláírásukat (amennyiben kézzel írott meghatalmazásról van szó, ott a nevet nyomtatott nagybetűkkel is ki kell írni),
- dátumot, valamint
- a meghatalmazás körének meghatározását, az adott ügy beazonosítható megjelölését, továbbá
- nem kézzel írott vagy nem ügyvédi meghatalmazás esetén szükséges két tanú, akiknek olvasható nevét, személyi igazolvány számát, lakcímét, és aláírását kell feltüntetni.

Jogi személyiséggel rendelkező szervezet Ügyfél képviselője csak olyan személy lehet, akinek a képviseleti jogát cégbíróságnál vagy a nyilvántartást vezető bíróságnál is bejelentették és ezt az aktuális cégekivonattal vagy igazolással igazolni tudja, illetve ilyen személy által közvetlenül meghatalmazott alkalmazott. Társasházak esetében a képviseletre a közös képviselő jogosult, amelyet a Társasházi közgyűlés jegyzőkönyvével igazolhat. A Társaság a képviseleti jog bejelentésénél összeghatárra vonatkozó korlátozást csak erre vonatkozó kifejezett szerződéses megállapodás esetén fogad el.

A telefonon vagy más, nem írásos formában kapott közlés visszaigazolása esetén a másik fél haladéktalanul köteles jelezni a közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti eltérést.

Az Ügyfél felel minden olyan kárért, amely a telefon- vagy telefaxkapcsolat, továbbá számítógép-hálózaton történő kommunikáció során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem a Társaság hibájából ered.

A Társaság fenntartja magának azt a jogot, hogy biztonsági okokból a telefon vagy telefax útján beérkezett ajánlatot a saját belátása szerint visszautasítsa és ezzel kapcsolatban a Társaság felelősségét kizárja. A visszautasításról az Ügyfelet haladéktalanul értesíteni kell.

4.2. Kézbesítés

A Társaság az Ügyfélnek szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, számlákat, értesítéseket, felszólításokat és okmányokat – amennyiben az Ügyfél másként nem rendelkezik – elsősorban az Ügyfél által bejelentett fogyasztási címére vagy az Ügyfél által megadott fizető címére, lakcímére, székhelyére, illetőleg az eljárása során tudomására jutott címre küldi. Jogi eljárás alatt a Társaság az Ügyfél lakcímére és székhelyére küldi a fenti iratokat. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és azonnal esedékessé válnak. Amennyiben a Társaságnak egyáltalán nem áll rendelkezésére cím, az értesítés elmaradásából származó károkért a Társaság nem felel.

Az Ügyfél írásbeli kérésére és felelősségére a Társaság a levelezést visszatarthatja.

A Társaság az Ügyfélnek szóló általános üzleti iratokat, értesítéseket nem köteles ajánlottan, tértivevénnyel postára adni, azonban az írásbeli tájékoztatást igazolható módon kell megküldenie. Igazolható módnak tekintendő, ha a Társaság azt igazolja, hogy kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolható az elküldés ténye és időpontja. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldés ténye a Társaság nyilvántartásában szerepel és az eredeti irat másolata vagy kézjeggyel ellátott példánya vagy annak elektronikus változata a Társaság birtokában van, vagy pedig ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja, illetőleg ha a Társaság által használt, zárt elektronikus rendszerben nyilvántartott postakönyvben „postázott” státuszként szerepel. Elküldöttnek kell tekinteni a számítógép szervere által regisztrált, továbbított e-maileket is. Az Ügyfelek széles körének kiküldendő értesítés esetében a körlevél egyetlen példánya, másolata is elegendő az elküldés igazolására.

A szokásos postai idő elteltével a Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta. Szokásos postai időnek a Társaság 5, európai cím esetén 10, Európán kívüli cím esetén 20 naptári napot vesz figyelembe.

Azokat a küldeményeket, melyek kézbesítéséhez jogkövetkezmény fűződik, ajánlottan vagy tértivevényes postai küldemény útján kell kézbesíteni.

A Társaság részére szóló írásos küldeményeket a Társaság székhelyére, illetve a honlapján feltüntetett elérhetőségekre kell küldeni. Az írásos értesítések érkezésére a Társaság nyilvántartása az irányadó. Esetenként a Társaság az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a Társaság bélyegzőlenyomatával és aláírásával látja el.

A Társaság nem felel azokért a károkért, amelyek a postai úton történő kézbesítés hibáiból erednek.

4.3. Üzleti és banktitok

Üzleti titok a Társaság gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által

történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a Társaság vagy a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli. Az üzleti titokkal azonos védelemben részesül az azonosításra alkalmas módon rögzített, vagyoni értéket képviselő műszaki, gazdasági vagy szervezési ismeret, tapasztalat vagy ezek összeállítása, ha a jóhiszeműség és tisztesség elvét sértő módon szerzik meg, hasznosítják, közlik mással vagy hozzák nyilvánosságra.

Banktitok minden olyan, az egyes Ügyfélről a Társaság rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

Aki banktitok vagy üzleti titok birtokába jut, köteles azt időbeli korlátozás nélkül megőrizni. Ez a korlátozás nem vonatkozik a jogszabályokban előírt adatszolgáltatásokra, a Társaság és az Ügyfél közötti peres- és peren kívüli eljárásokra, és az egyéb közvetítői, választottbírói és békéltetői testület előtti eljárásokra.

A Társaság a banki és üzleti titokként kezelendő adatokba csak jogszabályban meghatározott esetekben vagy az Ügyfél felhatalmazása alapján enged betekintést.

Amennyiben a titoktartási kötelezettséget a jogszabályok korlátozzák, az ebből származó következményekért a Társaság nem felelős.

A banktitokra vonatkozó értesítés rendjét a Társaság a Hpt. szabályaival összhangban köteles bonyolítani. A banktitok körébe tartozó tény, információ kiadásáról a Társaság a Hpt.-ben meghatározott esetekben tájékoztatja az Ügyfelet.

A Nyilvántartás a Engedményezés/Megbízás kezdő időpontjának, időtartamának, az átadott követelések körének feltüntetése mellett, a részletfizetés alkalmazhatóságának vizsgálatára vonatkozó dokumentációt, a személyes felkeresés adatait, a kötelezett fizetési ígéretét, az adatkezeléshez történő hozzájárulást. A hozzájárulás további adatok közlésével, vagy egyéb együttműködés kifejezésével, ráutaló magatartás formájában is megtörténhet.

4.4. A követeléskezelési tevékenység nyilvántartása

A Társaság nyilvántartásának a célja, hogy visszakereshetően dokumentálja a követett eljárási cselekményeket, az MNB által kiadott követeléskezelési Ajánlás és a vonatkozó adatvédelmi szabályozásnak történő megfelelést.

A nyilvántartás dokumentálja az azonosított adósokkal szembeni követelés összegének aktualizált részleteit, a követeléskezelési lépéseket, kapcsolatfelvételek módját, időpontját, ennek részeként a rögzített telefonhívásokat.

A kötelezett telefonos ígéretét írásban is rögzíteni kell és emlékeztetőként írásban vagy szóban közölni a legközelebbi kapcsolat felvételkor.

A nyilvántartásba vett adatokat a Társaság a mindenkorai adatvédelmi szabályok betartásával a célhoz kötöttség elvének alapján az ügykezelési idő lejártáig, de az adatok keletkezésétől számított maximum 5 évig őrzi meg.

A Társaság a követelések és a követeléskezelés során megtett intézkedésekre vonatkozó nyilvántartást vezet a behajtási szoftverében.

A behajtási szoftver visszakereshető módon elsődlegesen az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- Ügyfél neve, születési neve, anyja neve, belső ügyfél azonosító szám és végrehajtói ügyiratszám

5. SZERVEZETI SZABÁLYOK

5.1. Kiszervezett, banktitkot érintő tevékenységet ellátó gazdasági társaságok

A Társaság a számítógépes rendszergazdai tevékenységet az Andocsek Zrt. (Cg.:01-10-047892, adószám: 24731434-2-41, székhely: 1024 Buday Lajos utca 12. képviseli: Kemecsei Gábor vezérigazgató,) 2017. január 1. napján kötött határozatlan időtartamra szolgáltatási szerződéssel látja el.

A Társaságnál a számviteli, adószakértői feladatok ellátását a NEXTFIX Kft. (Cg.:01-09-915618, adószám:14696734-2-42, székhely: 1061 Budapest Jókai Mór tér 10.1.em. 1/A., képviseli:Ujvári Viktor ügyvezető) 2012.04.17.napján kötött megbízási szerződéssel határozatlan időtartamra látja el.

A fenti Társaságok a Hpt. 68.§. (1)-(12) bekezdésben foglalt jogszabályi rendelkezéseknek megfelelnek.

5.2. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzése

Az adóssal történő kapcsolattartás felügyeletére a Társaság megfelelő szervezeti egységgel rendelkezik.

A belső ellenőrzés első sorban a kapcsolattartás szabályainak való megfelelésre irányul. Ennek keretében a kijelölt munkatárs szűrőpróbaszerűen ellenőrzi a hangfelvételek anyagait figyelemmel kíséri és aktualizálja a kiküldött formalevelek tartalmát kezeli az alkalmazottak eljárását kifogásoló ügyfél leveleket elemzi és és hasznosítja az ellenőrzés során szerzett tapasztalatokat.

A belső ellenőrzés hatásköre nem terjed ki a követelés jogalapját és/vagy összegaszerűségét érintő felvetésekre.

A Társaság éves rendes közgyűlése megtárgyalja a belső ellenőrzésre vonatkozó beszámolót. A Társaság belső ellenőrzése, a vonatkozó éves terv szerint évente átfogóan ellenőrzi a jelen szabályzatban foglaltak betartását és az adott év március hónap végéig benyújtja vizsgálati jelentését a Társaság ügyvezetése részére.

A Társaság ügyvezetése megtárgyalja a vizsgálati jelentésben foglaltakat és – amennyiben szükséges – intézkedik az abban foglaltak végrehajtásáról.

A Társaság ügyvezetése gondoskodik arról, hogy az évi átfogó ellenőrzés során a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések megfelelőjenek a mindenkor hatályos jogszabályi és egyéb hatósági rendelkezéseknek.

6. JOGVITÁK

6.1. Panaszkezelés

A Társaság biztosítja, hogy az Ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A Társaság szolgáltatásaival, eljárásával, az ügyintézés módjával, ügyintézőinek magatartásával és bármely a Társaság tevékenységével kapcsolatos észrevételt, panaszt az Ügyfél az eljárás teljes folyamata alatt tehet. A Társaság panaszkezeléssel kapcsolatos szabályozását a Társaság nyilvános Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza.

6.2. Jogviták rendezése

A Társaság az Ügyféllel fennálló kapcsolataiban törekszik az esetlegesen felmerülő viták peren kívüli, közös megegyezéssel, békés úton történő rendezésére, a Társaság részt vesz a Békéltető Testületek és a Pénzügyi Békéltető Testület által folytatott eljárásokban.

Bármely jogvitát, amely a jelen szabállyal összefüggésben, annak megszegésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Bíróság előtti eljárásban rendezik.

7. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Az jelen Követeléskezelési szabályzatot a PRISMA HOLDING Pénzügyi Zrt. Igazgatósága a 2020. szeptember 9-én megtartott ülésén a 1/2020. számú határozatával elfogadta.

Hatályba lép:2020.09.09.-től, érvényes visszavonásig.

Budapest 2020. szeptember 9.



dr.Holovits Buda
igazgatósági tag