



Boly és Vidéke
Takarékszövetkezet



KÖVETELÉSKEZELÉSI ELJÁRÁSI REND

1. sz. melléklet

a fogyasztónak minősülő adós tájékoztatására és a kapcsolattartásra vonatkozó részletes szabályok a követeléskezelési tevékenység során

Elfogadva: 2013. év november hó 14. napján
Hatályba lép: 2013. év november hó 15. napján

Készítette: Dr. Komlósi Zsolt Imre
jogtanácsos

Cím: 7754 Boly, Rákóczi u. 7/A
Telefon: (69) 569-990
Fax: (69) 569-991
E-mail: takszov@boly.hu
Honlap: www.bolytksz.hu
Cégjegyzékszám: 02-02-000196



Tartalom

I. A fogyasztónak minősülő adós tájékoztatása	3
II. Az adós tájékoztatására vonatkozó alapelveknek meg nem felelő magatartások.....	4
III. Az első értesítő levél	5
IV. A felmondás előtti levél	6
V. A rendszeres értesítő levél.....	7
VI. A követelés átruházását és a követeléskezelésre megbízásadást követő értesítő levél.....	8
VII. Áthidaló megoldások	8
VIII. Áthidaló megoldások alkalmazásával kapcsolatos nem megfelelő magatartások	9
IX. Az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás	10
X. Az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során az alapelveknek nem megfelelő magatartások.....	10
XI. A Takarékszövetkezet követeléskezelési tevékenységéről szóló nyilvántartás minimális tartalmi elemei.....	10
XII. A Takarékszövetkezet ügyintézőire vonatkozó képzés minimális tartalma	11

I. A fogyasztónak minősülő adós tájékoztatása

I.1. A Takarékszövetkezet az adós részére rendszeres tájékoztatást biztosít a fizetési késedelem fennállása során, az alábbi értesítő leveleken keresztül:

1. késedelembe esést követő első értesítő levél;
2. felmondás előtti és felmondást követő értesítő levél (Hpt. 210.§ (15)-(16) bekezdés);
3. rendszeres értesítő levél;
4. a követelés átruházásáról, megbízás alapján történő követeléskezelésről szóló értesítő levél

A fenti összes levelet valamennyi, fogyasztóval megkötött hitelszerződés esetében meg kell küldeni.

A fenti levelek közül az 1. pont alattit a kölcsönt folyósító takarékszövetkezeti kirendeltség, a 2. pont alattit a Takarékszövetkezet központja, a 3. pont alattit a felmondás előtti értesítő levél megküldéséig a kölcsönt folyósító takarékszövetkezeti kirendeltség, azt követően a Takarékszövetkezet központja, a 4. pont alattit a Takarékszövetkezet központja küldi meg.

A Takarékszövetkezet ügyvezetése által adott írásbeli meghatalmazás alapján az értesítő levelek megküldését a Takarékszövetkezet megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

Az értesítő és tájékoztató levelek kiküldéséért felszámított díj vagy költség a postai díjszabályzatnak megfelelő módon kerül megállapításra és a Takarékszövetkezet hirdetményében való közzétételre.

Az adós külön kérése és előzetes írásbeli hozzájárulása esetén az adós által megadott e-mail címre elektronikus levélben is meg kell küldeni az értesítő leveleket.

Az értesítő leveleket a fizetési felszólításokkal összevontan, egy levélben kell megküldeni, a költségek minimalizálása érdekében.

I.2. Az adós írásbeli kérésére a Takarékszövetkezet köteles – az adós kérésének a Takarékszövetkezethez való benyújtásától számított 15 napon belül – tájékoztatást adni a követeléskezelés állásáról, a várható lépéseiről, és a fennálló követelésről és annak összetételéről.

I.3. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének végrehajtási eljárás keretein belüli értékesítése megtörtént, de az árverési vételár nem fedezte az adós kötelezettségeit, akkor a fennmaradó tartozás összegéről az ügyfelet – a végrehajtó elszámolásának a Takarékszövetkezet részére való megküldésétől számított 30 napon belül – tájékoztatni kell.

I.4. A Takarékszövetkezet az ügyfélfogadás számára nyitva álló helyiségeiben és honlapján (www.bolytkesz.hu) folyamatosan, bárki számára elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:

- teljes nevét, tevékenységi engedély számát és dátumát;

- a követelés érvényesítésével kapcsolatos, a fogyasztó részére alkalmazott költségeket és díjakat;
- a kamat- és díjszámítás módját;
- az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokat;
- az ügyfél-tájékoztatás szabályait.

I.5. A Takarékszövetkezet a honlapján elérhetővé teszi az alábbi információkat:

- az általa kínált áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről;
- a nemfizetés következményeiről.
- követelés típusonként a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatás, az egyes szakaszok késedelembe eséstől számított tipikus időbeni lefolyásának bemutatásával, és figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy az eljárás együttműködő adóst feltételezve lett bemutatva, azonban a Takarékszövetkezet a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet;
- a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok bemutatása számpéldákon keresztül
- tájékoztató a végrehajtási eljárás költségeiről, a jogszabályokban meghatározott minimális vételi árakról;
- információ a panaszkezelésről.

Az információkat egyszerűen, egyértelműen és közérthető módon kell megfogalmazni.

II. Az adós tájékoztatására vonatkozó alapelveknek meg nem felelő magatartások

II.1. Az ügyfél-tájékoztatás során bonyolult nyelvezet használata, az adós számára nehezen érthető jogi szakkifejezések gyakori használata, nem megfelelő magyarázata.

II.2. Dokumentumok (szerződések, tájékoztatók, okiratok) oly módon való felhasználása, amely megtéveszti az adóst a jogi helyzetét illetően, vagy arra alkalmas.

II.3. Félrevezető információk adós számára való közlése, amely az ügyfelet saját helyzetét illetően a valóságnak nem megfelelő alapon kapcsolatfelvételre ösztönözheti (pl. ingóságok elvitelét helyezi kilátásban anélkül, hogy azt tisztázná, hogy erre csak bírósági eljárás nyomán van lehetőség).

II.4. Annak hamis állítása, vagy érzékeltetése, hogy a Takarékszövetkezetnek módjában áll olyan követeléskezelési lépés megtétele, amelynek valójában az adott helyzetben nincs jogi alapja. (pl. felmondás előtt bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésének kilátásba helyezése).

II.5. Annak hamis állítása, hogy adott követeléskezelési lépés megtörtént, amikor valójában az nem történt meg.

III. Az első értesítő levél

III.1. Abban az esetben, ha az adós fizetési késedelembe esik, a késedelem kezdetétől számított 30 napon belül igazolható módon meg kell küldeni számára az első értesítő levelet.

III.2. Az első értesítő levél minimális tartalmi követelményei:

1. A tartozás jogcíme, a Takarékszövetkezet neve, címe és egy olyan elérhetőség megjelölése, melyen az adós fel tudja venni a kapcsolatot a Takarékszövetkezettel, valamint az ügyfélfogadás ideje.

2. A lejárt tartozás bontása a megadott értéknapra:

- a) lejárt tőketartozás összege,
- b) lejárt kamattartozás összege,
- c) késedelmi kamat összege,
- d) díjak, költségek összege.

3. A teljes fennálló tartozás összege (lejárt és nem lejárt bontásban) az adott értéknapra.

4. A késedelembe esés időpontja.

5. A késedelmi kamat számszerű mértéke, és információ arra vonatkozóan, hogy hol lehet tájékozódni annak aktuális értékéről.

6. Figyelemfelhívás a következőkre:

- a) amennyiben továbbra sem fizet, a kamatteher folyamatosan növekedni fog,
- b) a hátralék kiegyenlítése nem azt jelenti, hogy nem kell megfizetni az esedékes törlesztő részletet,
- c) a rendelkezésre álló áthidaló lehetőségekről szóló tájékoztató honlap linkjére,
- d) kombinált hitelek esetén a nemfizetés jogkövetkezményeiről (beleértve a megtakarítási elem fizetésében történt késedelem következményeire vonatkozó tájékoztatót, valamint azt, hogy az ebben történő késedelemről milyen módon értesül),
- e) a PSZÁF fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatója.

7. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok bemutatásáról szóló tájékoztató honlap linkje.

8. Valamennyi, a Takarékszövetkezet által felszámított, a késedelemmel kapcsolatos és az ügyfelet potenciálisan terhelő díj és költség részletes felsorolása.

9. Hiteltípusonként a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztató honlap linkje.

III.3. Az értesítés melléklete a PSZÁF fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatója.

III.4. Azon ügyfelek részére, akik rendezik az elmaradásukat, de egy éven belül ismételt késedelembe esnek, nem szükséges újra megküldeni a PSZÁF fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatóját.

A postai költségek minimalizálása érdekében a mintatájékoztatót kétoldalon kell kinyomtatni.

Az első értesítő levelet nem kell a zálogkötelezettnek és a kezesnek megküldeni.

IV. A felmondás előtti levél

IV.1. A felmondás előtti értesítő levél minimális tartalmi követelményei:

1. A Hpt. 210.§ (15) bekezdésében foglaltak¹.
2. Annak az időpontnak a pontos megjelölése, ameddig az adós a felmondás jogkövetkezményei nélkül teljesíthet.
3. Figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy az adós kérése esetén tételes tájékoztatás kapható a fizetési késedelem fennállása alatti befizetésekről, felszámított díjakról és költségekről, valamint az esedékessé váló törlesztőrészekről, amely alapján követhető a követelés alakulása.
4. A fogyasztó részére ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett nyújtott hitel (a továbbiakban: jelzáloghitel) tárgyában megkötött szerződések esetén tájékoztatás az alábbiakról:
 - a) amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor a fogyasztónak további fizetési kötelezettsége áll fenn,
 - b) a végrehajtási eljárástípusok költségeiről, és az egyes típusokban meghatározott minimális ingatlan értékesítési árakról szóló tájékoztató honlap linkje.
5. Figyelemfelhívás a következőkre:
 - a) a nemfizetés következményeiről szóló tájékoztató honlap linkje,
 - b) további, követeléskezeléssel kapcsolatos költségek felmerülésének lehetősége,
 - c) a PSZÁF felmondásról szóló mintatájékoztatója.

¹ Hpt. 210. § (3) Fogyasztóval kötött kölcsönszerződésben vagy pénzügyi lízingszerződésben az ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamatot, díjat vagy költséget lehet egyoldalúan módosítani. Egyéb feltétel, ideértve az egyoldalú módosításra okot adó körülmények felsorolását is, egyoldalúan nem módosítható az ügyfél számára kedvezőtlenül. Az egyoldalú módosítás jogát a hitelező akkor jogosult gyakorolni, ha a módosításra okot adó objektív körülmények tételes meghatározását a szerződés tartalmazza, valamint a hitelező árazási elveit írásban rögzítette.

(15) A (3) bekezdésben meghatározott szerződés felmondását megelőzően a pénzügyi intézmény a fogyasztónak, valamint a szerződésben kezesként részt vevő személynek, továbbá - ha a zálogfedezetet nem a hitelfelvevő nyújtja - a zálogkötelezettnek küldött írásbeli fizetési felszólításban felhívja a fogyasztó, valamint a kezes, illetve a zálogkötelezett figyelmét a teljes fennálló és a lejárt tartozás összegére, a fizetendő kamat és késedelmi kamat mértékére, valamint a nemfizetés esetén növekvő kamatteherre és a tartozás rendezésének elmaradása esetén a várható jogkövetkezményekre.

(16) A (3) bekezdésben meghatározott szerződés felmondását a pénzügyi intézmény a fogyasztónak és a kezesnek megküldi. A felmondás megküldésének igazolása a pénzügyi intézményt terheli.

IV.2. Az értesítés melléklete hitelszerződések esetében a PSZÁF felmondásról szóló mintatájékoztatója.

A postai költségek minimalizálása érdekében a mintatájékoztatót kétoldalasan kell kinyomtatni.

IV.3. A Takarékszövetkezet a felmondás előtti értesítőlevél megküldésével a levél kézhezvételétől számított legalább 15 napos időtartamot ad az adós számára a követelés jogkövetkezmények nélküli teljesítésre.

V. A rendszeres értesítő levél

V.1. Jelzáloghitelből származó követelések esetén a rendszeres értesítő levelet a fizetési késedelem fennállása alatt a fizetési késedelem kezdetétől számítva a szerződés felmondásáig kéthavonta kell megküldeni a fogyasztó részére.

A szerződés felmondását követően az értesítő levelet öt évig félévente, öt évet követően évente kell megküldeni.

V.2. Egyéb (nem jelzáloghitelből származó) követelések esetén évente egy alkalommal kell a rendszeres értesítő levelet megküldeni a fizetési késedelem kezdetétől.

V.3. A Takarékszövetkezet a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésétől, illetőleg az abba történő becsatlakozásától kezdve, annak lezárásáig évente legalább egyszer köteles tájékoztatni az ügyfelet a V.7. pont szerinti információkról.

V.4. A Takarékszövetkezet a végrehajtási eljárás tartalma alatt megküldött tájékoztatásban felhívja az adós figyelmét a következőkre: a megküldött tájékoztató nem tartalmazza a végrehajtási eljárás során felmerült költségeket, az arra vonatkozó adatokról a végrehajtó tud tájékoztatást adni.

V.5. Követelés átruházása esetén a határidőket az átruházás időpontjától kell számítani.

V.6. Amennyiben a Takarékszövetkezet nem folytat aktív követeléskezelési tevékenységet (így különösen nem végez a követelés elévülését megszakító cselekményt), úgy ezen időszak alatt a rendszeres értesítő leveleket nem kell megküldeni, de ezt a tényt a nyilvántartásban rögzíteni kell, a passzív státusz kezdetének időpontjával.

V.7. A rendszeres értesítő levél minimális tartalmi követelményei:

1. Az első értesítő levél III.2. pont 1-5. pontjai.
2. Jelzáloghitel-szerződések esetén arra vonatkozó figyelemfelhívás, hogy nemfizetés esetén az adós elveszítheti a zálogtárgyat.
3. Követelés típusonként a követeléskezelés menetéről szóló tájékoztató honlap linkje.

VI. A követelés átruházását és a követeléskezelésre megbízásadást követő értesítő levél

VI.1. A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a Takarékszövetkezet, a követelés átruházása (engedményezése) esetén a követelésvásárló (engedményes) – illetőleg eltérő megállapodás esetén a Takarékszövetkezet – a megbízási szerződés aláírását, illetve a követelés megvásárlását követő 15 napon belül értesítő levelet küld az adósnak.

VI.2. A jelen fejezet szerinti értesítő levél minimális tartalmi követelményei:

1. Az első értesítő levél III. 2. pont 1-5. pontjai.
2. Követelés típusonként a követeléskezelés menetéről szóló tájékoztató honlap linkje.
3. Milyen módon teljesíthet az adós.
4. Tájékoztatás arról, hogy az adós kérésére a követelésvásárló (engedményes) a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.
5. Az alkalmazható költségek és díjak bemutatása.

VII. Áthidaló megoldások

VII.1. Az ingatlanon alapított jelzálog fedezetű hitelszerződések esetében a Takarékszövetkezet az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit és saját üzletpolitikáját figyelembe véve a felmondás előtt megvizsgálja annak lehetőségét, hogy az adós fizetési késedelme esetén van-e lehetőség az alábbi áthidaló megoldások, vagy azok kombinációjának alkalmazására:

1. fizetéskönnyítő megoldás: például futamidő hosszabbítás, mérsékelt törlesztőrészlet átmeneti fizetése, tőkefizetésre történő türelmi idő (tőkemoratórium);
2. késedelmes követelés tőkésítése;
3. devizahitel forintra történő konvertálása;
4. az állam által kínált áthidaló programokban való részvétel.

VII.2. Felmondott, jelzáloggal fedezett hitelszerződésekből származó követelések érvényesítésére irányuló bírósági eljárások és bíróságon kívüli nem peres eljárások megindítása előtt a Takarékszövetkezet megvizsgálja a részletfizetés lehetőségét, vagy új hitelszerződés megkötésének lehetőségét.

VII.3. A Takarékszövetkezet az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatának lezárását követő 8 napon belül, írásban, igazolható módon tájékoztatja az ügyfelet annak eredményéről.

VII.4. A Takarékszövetkezet legkésőbb az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának elutasításával egy időben, illetőleg a megállapodás aláírását megelőzően köteles tájékoztatni az ügyfelet valamennyi általa igénybe vehető állami áthidaló programról.

VII.5. Az áthidaló megoldással kapcsolatos tájékoztatás során az alábbi információkat kell az adós rendelkezésére bocsátani a megállapodást megelőzően:

1. a tartozás megállapodás szerinti összege;
2. a megállapodásban szereplő áthidaló megoldás bemutatása a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. CLXII. törvény 17. §-ában meghatározott törlesztési táblázatnak megfelelően;
3. a megállapodás létrejöttéhez kapcsolódó díjak és költségek;
4. milyen következményekkel jár, ha az adós nem teljesíti a megállapodást

VII.6. A Takarékszövetkezet nem hozhat áthidaló megoldásról szóló döntést az adós fizetőképességének vizsgálata nélkül.

VII.7. A Takarékszövetkezet az „ELJÁRÁSREND TERMÉSZETES SZEMÉLYEK ESETÉBEN ALKALMAZANDÓ HITELEZÉSI LIMIT MEGÁLLAPÍTÁSÁRÓL” megnevezésű belső szabályzatában határozza meg, hogy a fizetőképesség megállapításánál az egyes hiteltípusok esetében melyek a figyelembe vehető jövedelmi tételek és milyen módon lehet azokat igazolni, valamint a belső szabályzatban rögzíti a benyújtandó igazolások meghatározását, és a nyilatkozatok tartalmát. Abban az esetben, ha a fogyasztó elmulasztja benyújtani a fenti igazolásokat a megadott határidőre, akkor a Takarékszövetkezet a rendelkezésére álló információk szerint dönt.

VII.8. Ha nem lehetséges átstrukturálni egy ingatlannal fedezett jelzáloghitel-szerződést, akkor a Takarékszövetkezet legkésőbb az ingatlanfedezet értékesítésére irányuló bírósági végrehajtási eljárás megindítása előtt írásban, igazolható módon tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy lehetősége van önállóan vagy a Takarékszövetkezettel közösen értékesíteni az ingatlant.

Az önálló vagy közös értékesítésről szóló tájékoztatásban be kell mutatni az előnyöket, hátrányokat, valamint a feltételeket.

VIII. Áthidaló megoldások alkalmazásával kapcsolatos nem megfelelő magatartások

VIII.1. A Takarékszövetkezet nem megfelelően méri fel az adós vagyoni helyzetét, fizetőképességét, következésképpen olyan áthidaló megoldást javasol, amelyet az adós nyilvánvalóan nem fog tudni teljesíteni.

VIII.2. Amennyiben az adós több hitellel rendelkezik, a Takarékszövetkezet a követelés kezelése során nem teszi lehetővé, hogy az adós rendelkezessen arról, hogy melyik hitelét szeretné törleszteni.

IX. Az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

A Takarékszövetkezet a honlapján folyamatosan bárki számára elérhetővé teszi az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó, a PSZÁF elnöke 14/2012. (XII. 13.) sz. ajánlásában megfogalmazott szabályokat.

X. Az adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során az alapelveknek megfelelő magatartások

X.1. A kapcsolatfelvétel olyan formája, ahol egyértelműen kiderül, hogy az ügyintéző a Takarékszövetkezet képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.

X.2. A Takarékszövetkezet figyelembe veszi az adós kapcsolattartásra vonatkozó méltányolható kérését (pl. munkahelyen való kapcsolatfelvétel bizonyos időpontban).

X.3. Az adós kifárasztásának, demoralizálásának mellőzése.

X.4. Szóbeli (pl. trágárság) vagy fizikai fenyegetés használatának mellőzése.

X.5. Az irányuló nyomásgyakorlás mellőzése, hogy az adós értékesítse ingatlanát, ingó vagyontárgyát, esetleg vegyen fel további hitelt a tartozás törlesztésére.

X.7. Büntetőjogi következményekkel való fenyegetés mellőzése, amikor ennek nincsen meg az alapja.

X.8. Olyan benyomás keltésének a mellőzése, amelyből az adós arra következtethet, hogy a Takarékszövetkezet hatósági kényszerintézkedést fogantatosít vele szemben, vagy hatósági személyként jár el vele szemben.

X.9. Zárt levélben történő fizetési, kapcsolat-felvételi felszólítás.

XI. A Takarékszövetkezet követeléskezelési tevékenységéről szóló nyilvántartás minimális tartalmi elemei

XI.1. A nyilvántartás célja, hogy a Takarékszövetkezet visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatát és a PSZÁF elnöke 14/2012. (XII. 13.) sz. ajánlásának történő megfelelését, a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfeleléssel.

Ennek érdekében az ügyfélaktát a nyilvántartási követelményeknek megfelelően kell kezelni.

Külön ügyvezetői utasítás alapján a Takarékszövetkezet a nyilvántartásra szoftveres megoldást alkalmaz, amelyben a PSZÁF elnöke 14/2012. (XII. 13.) sz. ajánlásának megfelelő takarékszövetkezeti gyakorlatot visszakereshetően rögzíti.

XI.2. A nyilvántartás minimális elemei:

1. A Takarékszövetkezet a fizetési késedelemmel vagy lejárt követeléssel rendelkező ügyfelekről, azokkal szembeni követelésérvényesítési lépésekről, és az ügyfelekkel szembeni követelésekről és azok összszerűségéről nyilvántartást vezet.
2. A nyilvántartásban dokumentálni kell az adóssal történő, a Takarékszövetkezet által kezdeményezett valamennyi kapcsolatfelvétel módját és időpontját.
3. Amennyiben az adóssal való telefonos vagy telefonos szöveges kapcsolat-felvételt külön ügyvezetői utasítás elrendeli, úgy a nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetések visszahallgathatóak legyenek, és a számára küldött levelek és szöveges üzenetek, valamint az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetőek legyenek, és a fentieknek megfelelően tartalmazzák a kapcsolatfelvétel időpontját (levél megküldésének időpontját).
4. A nyilvántartás tartalmazza a jelzáloghitelek esetében az áthidaló megoldás, részletfizetési megállapodás alkalmazhatóságának vizsgálatára vonatkozó dokumentációt, ennek minimális tartalmi elemei:
 - felajánlott és megállapodott áthidaló konstrukció,
 - dokumentáció az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatáról, beleértve az adós által megadott jövedelmi, vagyoni adatokat, amennyiben megadta a szükséges hozzájárulását az adatkezeléshez.

XII. A Takarékszövetkezet ügyintézőire vonatkozó képzés minimális tartalma

- A követeléskezelés jogszabályi környezete.
- A Takarékszövetkezet követeléskezelési folyamata, eszközei, kapcsolódó döntési kompetenciák.
- A követeléskezelés során alkalmazható jogi eljárások, alkalmazásuk feltételei.
- Kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok.
- Adós tájékoztatására vonatkozó, a Takarékszövetkezet által alkalmazott szabályok.
- Követeléskezelésre vonatkozó alapelvek, az alapelveknek nem megfelelő magatartások.
- Áthidaló megoldások, termékek.

A képzést követően az ügyintézőket rendszeresen tájékoztatni kell az esetleges változásokról.

A képzésekről a Takarékszövetkezet képzési naplót vezet, amelyben rögzíti legalább a képzés időpontját, és a képzéseken résztvevő ügyintézőket.

Bóly, 2013. év november hó 14. napján

Szigeti Mária
ügyvezető igazgató