

IZZYPAY ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

KÖVETELÉSKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos 2022.10.24. napjától

Törvényi hivatkozások

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint a 2013. évi V. törvény (régí és új Ptk.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR, általános adatvédelmi rendelet)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (MNB ajánlás)

Tartalom

1.	32.	33.	Error! Bookmark not defined.	4.	35.	46.	47.	6a.	6b.	6c.
	78.	109.	1010.	10a.	10b.	1011.	1112.	Error! Bookmark not defined.	13.	Error!
Bookmark not defined.	14.			11						

1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

A kintlévőség kezelésijelen követeléskezelési szabályzat (továbbiakban Szabályzat) célja, hogy összefoglalja az **Izzy pay Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1132 Budapest, Victor Hugo utca 13.; cégjegyzékszám: 01-10-141764; a céget nyilvántartó bíróság: a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; adószám: 27329393-2-41) (a továbbiakban: „**Izzy pay Zrt.**” vagy „**Társaság**”) követeléskezelési tevékenysége során alkalmazott eszközöket és folyamatokat.

2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A szabályzat alanyi hatálya kiterjed a Társaság minden munkavállalójára, különös tekintettel azon dolgozókra, akik a Kötelezettel kapcsolatban állnak. A jelen Szabályzat tárgyi hatálya a Társaság által engedélyezéssel megszerzett [illetve megbízás alapján számára átadott] követelések kezelésére, illetve az azok érvényesítése során végzett tevékenységre terjed ki. A jelen szabályzat **2022. október 24**-én lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

3. SZERVEZETI KERETEK

A jelen Szabályzat végrehajtásáért a Társaság szervezetén belül az Ügyfélszolgálati vezető felelős. Valamennyi munkavállaló kötelezettsége annak bejelentése, ha a jelen Szabályzat megkerüléséről vagy megsértéséről szerez tudomást, vagy ennek gyanúja merül fel. Bejelentés elsődlegesen a szokásos bejelentési csatornákon teendő, vagyis a közvetlen felettes, a szervezeti egység szerinti felsővezető megkeresésével.

4. JOGSZABÁLYI HÁTTER

A Társaság követeléskezelési tevékenysége során elsősorban az alábbi törvényi rendelkezések, szabályzatok az irányadók:

- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint a 2013. évi V. törvény (régis és új Ptk.)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (GDPR, általános adatvédelmi rendelet)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről (MNB ajánlás)

5. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Kötelezett: fizetési késedelemmel rendelkező, fogyasztónak minősülő kötelezett, adóstárs, továbbá azon személy, aki a szerződés vagy jogszabály alapján az adott követelés megfizetéséért kötelezhető.

Áthidaló megoldás: a Társaság által kidolgozott és meghatározott feltételek szerint a Kötelezettek számára biztosítható fizetéskönnyítési lehetőségek, melyet a Társaság a Kötelezett vagyoni helyzetének, fizetőképességének figyelembevételével mellett a tartozásrendezés optimális módjának megtalálása érdekében alkalmazhat.

Teljesítési megállapodás: minden olyan, Áthidaló Megoldás tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés Kötelezett általi rendezése.

Engedményező: a Társasággal lejárt követelések engedményezésére engedményezési szerződést kötött jogi személy.

Fizetési késedelem: az alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződésből származó teljesítési határidő, illetve a Kötelezett és a Társaság között létrejött, a követelés rendezésére vonatkozó megállapodás eredménytelen letelte.

Kapcsolat-létesítés: a Társaság által kezdeményezett Kötelezettel történő olyan személyes, írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel, amely során a Társaság ügyintézője és a Kötelezett azonosítani tudja magát.

Követeléskezelés, követeléskezelési tevékenység: a Társaság által engedményezés útján megszerzett és lejárttá vált követelések érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények, jogszabályok által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

MNB ajánlás: a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlása a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről.

6. A KÖVETELÉSEK KEZELÉSE SORÁN ALKALMAZOTT ALAPELVEK

Az Társaság az alábbi alapelveket alkalmazza követeléskezelési tevékenysége során a Kötelezettekkel szemben, annak érdekében, hogy a tartozás rendezésére mindkét fél számára a lehető legkisebb költséggel, jogi eljárások igénybevétele nélkül kerüljön sor.

Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek szem előtt tartásával, a Kötelezettekkel együttműködve jár el, ennek során kerüli a félrevezető kommunikációt és az agresszívnek értékelhető magatartási formákat.

Szakszerű és gondos magatartás

A Társaság a követelés kezelése során szakszerű és gondos magatartást tanúsít. A Társaság és a nevében eljáró személyek a Kötelezettel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és azoknak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítéséhez szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák a leginkább célravezető követeléskezelési formákat.

A szükséges információ szolgáltatásának elve

A Társaság a kintlévőség kezelési eljárása során minden olyan információt a Kötelezett rendelkezésére bocsát, amely a tartozásának kiegyenlítéséhez, valamint a nem fizetés következményeinek megismeréséhez szükséges.

Fokozatosság elve

A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, annak fedezettségét és a Kötelezett együttműködőképességét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő a Kötelezett teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését.

Amennyiben a Kötelezett a Társasággal együttműködik, a Társaság minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak a Kötelezett számára, továbbá elősegíti a Kötelezett teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.

A fokozatosság elvének korlátja, ha a Kötelezett olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. Ebben az esetben a Társaság erre tekintettel hozza meg döntését a Kötelezettel szemben megindítható jogi eljárásokra vonatkozóan.

Engedményezett követelések esetében amennyiben a követeléskezelési folyamat eredménytelen, azaz a Társaság nem tud megállapodást kötni a Kötelezettel a tartozás rendezésére, a Kötelezett sorozatosan nem teljesíti az általa kötött megállapodásban foglaltakat vagy a Társaság a Kötelezettel nem tud kapcsolatot felépíteni, úgy a Társaság – üzleti döntés alapján – jogi eljárásban érvényesítheti a Kötelezettel szemben fennálló követelését.

Szabályozottság elve:

A Társaság a Kötelezettel történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra, a Kötelezett részére nyújtandó tájékoztatásokra, a követelések nyilvántartására, a Kötelezett teherviselő képességének felmérésével kapcsolatos eljárására, a teljesítési megállapodásra és az egyes követelésérvényesítési eszközök igénybevételére, valamint az ezekkel kapcsolatos döntési mechanizmusaira, továbbá a panaszkezelésre és a belső ellenőrzésre vonatkozó, szabályzatban rögzített belső eljárásrendet alakít ki, és működése során ezeket betartva jár el.

7. AZ KÖTELEZETT TÁJÉKOZTATÁSA, KAPCSOLAT-LÉTESÍTÉS ÉS KAPCSOLATTARTÁS

a. A Kötelezett értesítése a követelés engedményezéséről

Engedményezett követelések esetén – amennyiben a Társaság és az Engedményező között létrejött engedményezési szerződés eltérően nem rendelkezik –, az engedményezett követelések adatainak átadását követő legkésőbb 30 napon belül a Társaság a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően írásban értesíti a Kötelezettet arról, hogy a követelés engedményezésre került a Társaságra. Az értesítés során a Társaság beazonosítja a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét, továbbá a teljesítés módját.

b. A Kötelezett tájékoztatása

A Társaság a követeléskezelés során – amennyiben az ehhez szükséges, Kötelezett elérhetőségére vonatkozó információ rendelkezésére áll – a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, Kötelezett kérelmére minden esetben írásban tájékoztatja a Kötelezettet a követelés aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege vagy mértéke), a lehetséges áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről, továbbá a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok költségeiről, illetve felhívja a Kötelezett figyelmét a nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére, továbbá arra, hogy hol és milyen módon tudja tartozását rendezni. A Társaság a Kötelezett kérésére annak megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja a követelés érvényesítése érdekében kezdeményezhető jogi eljárásokat és azok következményeit.

A Társaság a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmaz, egyszerű nyelvezetet használ, ahol lehetséges kerül a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseivel összhangban – eljárása során az észszerűen tájékozott Kötelezett magatartását veszi alapul.

A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy a Kötelezett jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében a Kötelezettet megtéveszse, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, a Kötelezett szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

Az áthidaló megoldásokról való tájékoztatás során a Társaság fokozottan ügyel arra, hogy a Kötelezettek tájékozott döntést tudjanak hozni, és képesek legyenek felmérni, hogy a rendelkezésükre álló lehetőségek, konstrukciók, és az azokból származó kötelezettségek megfelelnek-e pénzügyi teherviselő képességüknek.

A Társaság elsődlegesen e-mailben, a Kötelezett által megadott e-mail címen felhívja a Kötelezettet az általa vállalt kötelezettség teljesítésére, és egyidejűleg tájékoztatja a késedelem, illetve nemfizetés következményeiről.

Amennyiben a Kötelezett megfelelő elérhetőségi adata a Társaság számára rendelkezésre áll, úgy a Társaság adott fizetési határidő napján rövid szöveges üzenetben, hangüzenetben vagy telefonos kapcsolatlétesítés során hívja fel a Kötelezett figyelmét, hogy amennyiben fizetési kötelezettségét nem teljesíti, akkor késedelmi díj kerül felterhelésre.

Teljesítés hiányában a Társaság a késedelmi díj terhelésével egyidejűleg értesítést küld a Kötelezett részére. Amennyiben a Kötelezett teljesítése továbbra is elmarad a Társaság az ismételt késedelmi díj terhelését megelőző három (3) nappal ismételt értesítést küld a Kötelezettnek, hogy amennyiben nem egyenlíti ki tartozását, ismételt késedelmi díj kerül terhelésre. Az ismételt késedelmi díj terheléséről a Társaság a Kötelezettet e-mailben tájékoztatja. A Társaság gyakorlata során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – a Kötelezettre irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósítanak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől. Az ügyintézők a Kötelezettet tényszerűen és kiegyensúlyozottan tájékoztatják a követelés megfizetésével, teljesítésével kapcsolatos lehetőségekről, jogosultságairól és kötelezettségeiről, illetve a várható következményekről, ennek során fokozottan ügyelnek arra, hogy ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást. Az ügyintézők minden olyan információt kötelesek megadni a Kötelezettnek, amely a teljesítést elősegíti.

c. A Kötelezettel történő kapcsolat-létesítés módjai

A Társaság úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az adósban.

Írásbeli kapcsolatfelvétel

A Társaság a Kötelezettnek írásbeli fizetési felszólítást küld, továbbá ezzel egyidejűleg válasznyomtatványt is eljuttat a Kötelezett számára segítve a kapcsolatlétesítést, a kommunikáció átláthatóságát, továbbá a tartozás önkéntes teljesítését. A válasznyomtatványon a Kötelezettnek lehetősége van megadni új kapcsolat felvételi adatait, jelezheti fizetési, teljesítési szándékát – megjelölve azt is, hogy egy összegben vagy részletekben kíván fizetni – továbbá megadhatja azon adatait, amelyek alapján a Társaság az áthidaló megoldások, részletfizetés alkalmazásáról dönthet. A Társaság mind a fizetési felszólítás, mind a válasznyomtatvány tartalmát rendszeresen felülvizsgálja, szükség esetén módosítja

Személyes ügyfélfogadás

Társaság biztosítja, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségeiben megfelelő számú kijelölt munkavállaló álljon rendelkezésre a Kötelezettekkel való kapcsolattartás céljából, és e munkavállalók a jelen Szabályzatban leírtaknak megfelelően tájékoztassák a Kötelezetteket.

Telefonon történő kapcsolatfelvétel

A Társaság az Engedményező vagy a Kötelezett által megadott telefonszámon kísérli meg a kapcsolatfelvételt a tartozás rendezésének céljából. Abban az esetben, ha telefonos elérhetőség nem megfelelő vagy nem áll a Társaság rendelkezésére, akkor a Társaság munkatársai nyilvános adatbázisban is kereshetnek telefonos elérhetőséget, amelyet a Társaság a Kötelezett hozzájárulása esetén rögzít a Társaság adatbázisaiban.

A Társaság figyelemmel van arra, hogy telefonos ügyintézői, munkaszüneti nap kivételével reggel 08:00 és este 16:00 óra között, szerződésenként legfeljebb heti 4 alkalommal kezdeményezzen kapcsolatfelvételt a Kötelezettel.

A Társaság a telefonbeszélgetéseket rögzíti, amely során ügyintézői a Kötelezettel történő kapcsolatlétesítéskor minden alkalommal azonosítják magukat, a Kötelezett megfelelő azonosítását követően a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az Engedményezőt, a követelést, továbbá röviden tájékoztatják a Kötelezettet arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság ügyintézője a megfelelően azonosított Kötelezettnek – kérés esetén – átadja az írásos megbízását/meghatalmazását, amely tartalmazza a Társaság 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.

A Társaság ügyintézői a telefonbeszélgetések során a Kötelezettel történő kapcsolat létesítéskor minden alkalommal azonosítják magukat, a Kötelezett megfelelő azonosítását követően a Társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, az Engedményezőt, a követelést. Az azonosítás során a Kötelezett nevén kívül további 2 személyes adat ellenőrzésére kerül sor, ezzel is védjük a Kötelezett személyhez fűződő jogait. A követelésről a Társaság kizárólag beazonosított személynek nyújt tájékoztatást.

A Társaság a kimenő és bejövő telefonbeszélgetéseket a hatályos jogszabályoknak és az Adatvédelmi szabályzatának megfelelően rögzíti és 5 évig kezeli és tárolja. A hangrögzítésről a Társaság ügyintézői tájékoztatják az elért személyt, bejövő hívás esetén az automata telefonos menürendszer nyújt erről tájékoztatást. Amennyiben a Kötelezett jelzi, hogy nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez, az eljáró ügyintéző tájékoztatni köteles, hogy hozzájárulása hiányában érdemi beszélgetés nem folytatható le, és tájékoztatja arról, hogy ebben az esetben írásban tudja a kapcsolatot felvenni Társaságunkkal.

Amennyiben a Kötelezett is rögzíti az ügyintézővel folytatott beszélgetést, akkor az ügyintéző köteles tájékoztatni, hogy Társaságunk a hangfelvétel rögzítéséhez azzal a feltétellel járul hozzá, hogy a hanganyagot kizárólag jogszabályi keretek szerint használhatja fel, azt nyilvánosságra nem hozhatja.

A hanganyagot, vagy igény esetén a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet a Kötelezett kérésére a Társaság 30 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja. A hanganyagok rögzítésével, tárolásával, és kiadásával kapcsolatos részletes eljárási információkat Társaság Adatvédelmi tájékoztatója és Panaszkezelési szabályzata tartalmazza, amelyek honlapunkon megtekinthetők.

Telefonos ügyfélszolgálat hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 8:00-16:00-ig elérhető, csütörtökön pedig 8:00 – 20:00 között.

SMS

A Társaság a Kötelezettekkel történő kapcsolatfelvételt elősegítendő, a kommunikációt SMS-ben is megkísérelheti.

E-mail

A Társaság az Engedményező vagy a Kötelezett által megadott e-mail címre a kapcsolatfelvétel elősegítése és a Kötelezett tájékoztatása érdekében elektronikus levelet küld.

8. FUTAMIDŐ HOSSZABBÍTÁSÁRA VONATKOZÓ TELJESÍTÉSI MEGÁLLAPODÁS

A Társaság a Kötelezettek részére külön költség megfizetése mellett (990 Ft) lehetőséget biztosít arra, hogy az eredeti teljesítési határidő, egyszeri alkalommal, 14 nappal meghosszabbításra kerüljön. A vásárló által megfizetett költséget követően a Társaság a hosszabbítás tényét írásban is megküldi az egyeztetett elektronikus címre, mely elektronikus levél tartalmazza az abban foglaltak nem teljesítésének következményeit is. Futamidő hosszabbításra egy tranzakció tekintetében csak egy alkalommal van lehetőség.

9. A TELJESÍTÉS ELMARADÁSÁNAK JOGKÖVETKEZMÉNYEI

A nemfizetés további következménye lehet, hogy a Társaság a Kötelezett önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a követelést a hatályos törvényi előírásoknak megfelelően engedményezi. Az engedményezést követően a Kötelezett a követelést megfizetni és a követeléssel kapcsolatosan esetleges egyedi megállapodásokat már csak a követelés jogosultja irányába tudja megtenni.

10. A KÖTELEZETTEL TÖRTÉNŐ ELSZÁMOLÁS

a. Igazolás a tartozás rendezéséről

A Társaság a tartozás kiegyenlítésétől számított 15 napon belül igazolást állít ki a Kötelezett részére a követelés kiegyenlítéséről. A Társaság az igazolást a Kötelezett részére elektronikus úton küldi meg. A tartozás kiegyenlítése alatt a lejárt tartozás teljes összegének a megfizetését kell érteni, amennyiben a Társaság kedvezményt biztosított a Kötelezettnek, úgy a kedvezménnyel csökkentett tartozás összegének teljes kiegyenlítése értendő a tartozás rendezése alatt.

b. Túlfizetés

Amennyiben a Kötelezettet a tartozás kiegyenlítését és a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, úgy azt a Társaság, a Társaságra engedményezett, kétséget kizáróan megállapíthatóan a Kötelezettel szemben fennálló más követelésébe – a jogszabályi rendelkezések betartásával – számolja el.

Abban az esetben, ha a Kötelezettnek nincsen a Társaságnál nyilvántartott, engedményezés útján megszerzett más tartozása, úgy a Társaság a Kötelezett kérelmére a túlfizetést a Kötelezett által megadott bankszámlaszámra 10 napon belül visszautalja, azzal, hogy a visszautalással kapcsolatos

költségként a Társaság 500 Ft összeget számít fel, amely a visszautalásból levonásra kerül. Amennyiben a maradványösszeg a visszautalással kapcsolatos költségként meghatározott 500 Ft összegét nem haladja meg, úgy a maradványösszeg a Kötelezett részére nem kerül kifizetésre. A maradványösszeg banki átutalás útján történő visszafizetése iránt a Társaság kizárólag a Kötelezett kifejezett kérése esetén intézkedik.

11. A KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG SORÁN FELMERÜLŐ PANASZOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS

A Társaság tevékenysége során biztosítja a Kötelezett számára, hogy az elmaradásukkal, vagy a Társaság eljárásával kapcsolatban felmerült kifogását, panaszát telefonon, írásban vagy személyesen adja elő. A Társaság panaszok kezelésével kapcsolatos eljárását Társaság Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, mely megtekinthető a Társaság weboldalán

12. KINTLÉVŐSÉG KEZELÉSI TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÁSA

A Társaság a kintlévőség kezelési lépéseiről nyilvántartást vezet , melyhez kizárólag a Társaság munkatársai rendelkeznek hozzáféréssel. A nyilvántartásban különösen, de nem kizárólag az alábbi adatok kerülnek rögzítésre:

- a Kötelezett kereskedő által rendelkezésre bocsátott, vagy a Kötelezett által megadott személyes adatait és elérhetőségeit
- a kereskedő megnevezése és az engedményezés dátuma
- a Kötelezettel szembeni követelések, azok összegszerűsége, összetétele;
- a követeléshez kapcsolódó egyéb pénzügyi adatok
- a Kötelezettel történő kapcsolatfelvételek időpontja, módja, eredménye (ideértve a Kötelezett kérése a kapcsolatfelvétel időpontjára, módjára vonatkozóan); a Kötelezettel folytatott telefonbeszélgetésekről készült írásbeli feljegyzések;

a Kötelezett írásos nyilatkozatai. A Társaság a nyilvántartásban szereplő adatokat a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően tárolja és őrzi meg.