

ZÁRÓDOLGOZAT

Kiss Fanni Virág

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Szent István Campus
Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet
Gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási szakképzési
szak

**A követeléskezelés és hagyatéki-követeléskezelés bemutatása az
Intrum Zártkörűen Működő Részvénytársaság működésén
keresztül**

Belső konzulens:	Dr. Szőke Brigitta egyetemi adjunktus
Belső konzulens intézete/tanszéke:	Befektetési, Pénzügyi és Számviteli Tanszék
Készítette:	Kiss Fanni Virág

Gödöllő

2024

Tartalomjegyzék:

1. Bevezető	2
2. Irodalmi áttekintés.....	4
2.1 Társadalmi környezet.....	4
2.1.1 A magyar háztartások anyagi helyzete:	4
2.1.2 Intrum fizetőképességi-index:	5
2.1.3 A Társaság üzleti etikája:	8
2.1.4 Társadalmi felelősségvállalás:	8
2.1.5 Demográfiai adatok:	9
2.2 Gazdasági környezet:	11
2.2.1 Európai Fogyasztói Fizetési Jelentés 2022:	11
2.2.1 Ingatlanok és ingatlanpiac a követeléskezelők szempontjából:	17
2.2.2 GDP hatása a követeléskezelésre:	18
2.2.3 Recesszió:	18
2.2.4 Fizetési moratóriumok és az NPL-ráta kapcsolata:	19
2.3 Technológiai környezet:	19
2.3.1 Digitális ügyfelek és közszolgáltatások:	19
2.4 Politikai-jogi környezet:	20
2.4.1 Compliance:	21
2.4.2 DPO:	21
2.4.3 Törvények:	22
2.4.4 A hagyatéki eljárás:	22
2.5 Ökológiai környezet:	24
2.5.1 Fenntarthatóság az Intrumnál:	24
2.5.2 Carbon Disclosure Project:	26
3. Vállalat bemutatása, elemzése	27
3.1 Intrum Zrt. és a követeléskezelés bemutatása:	27
3.2 Üzletágak bemutatása:	28
3.3 Szolgáltatások bemutatása:	28
3.4 Mi a különbség az engedményezett vagy a megbízásos ügyek között?	28
3.5 Az ügyfélszolgálat és a call center, azaz a front office:	29
3.6 Projektmenedzsment és Folyamatmenedzsment:	30
4. Téma kifejtése	31
5. Összegzés	34
6. Irodalomjegyzék	35
7. Ábrajegyzék.....	37

1. Bevezető

A záródolgozatom témájának a követeléskezelés és hagyatéki-követeléskezelés bemutatását választottam, mivel szakmai gyakorlatomat az Intrum Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál, azaz Intrum Zrt.-nél töltöttem. Ez idő alatt a Követeléskezelés Szolgáltatási Részleg, Hagyatéki Ügykezelési, Magáncsőd és Operációs Pénzügyi Osztály, Hagyatéki Ügykezelési Csoportjánál dolgoztam, mint hagyatéki ügykezelési gyakornok. A 2024. július 15-én kezdődő 14 hetes gyakorlati időm jelentős részét a Társaság Budapest XIII. kerület Fiastyúk utca 4-8. szám alatt található irodájukban töltöttem. A számos pénzügyi szolgáltatások közül, a Társaság fő tevékenységi köre a pénzügyi közvetítés szolgáltatása cégeknek (követelésvásárlás) és követeléskezelés (adósságkezelés).

A szakmai gyakorlati hely kiválasztásakor figyelembe vettem a szakmai, illetve egyéni preferenciákat is, így ezek alapján esett választásom az Intrum Zrt.-re. Az Egyetem Gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási szakképzési szakos hallgatójaként úgy véltem, hogy tanulmányim által szerzett tudásomat a gyakorlatban is hasznosítani tudom a Társaságnál. A pénzügyi témák mindig is érdekelték, ez a tanulmányaim alatt sem volt másképp, ezért is gondoltam úgy, hogy egy olyan nagymúltú és piacvezető nagyvállalat, mint az Intrum Zrt., kiváló lehetőségeket biztosít számomra, hogy meglévő tudásom fejleszteni tudjam, és munkámmal értéket teremtek a Társaság számára is. A személyes preferenciák közé tartozott az is, hogy a családban van olyan személy, aki adósságbehajtással foglalkozó cégnél dolgozik, így elsősorban az ajánlás tőle jött, illetve már 2023. februárja óta dolgozom részmunkaidőben a vállalatnál.

A szakmai gyakorlatom alatt többek között a hagyatéki eljárások megindításával, esetleges folyamatban lévő hagyatéki eljárásokba való bejelentkezéssel, önkormányzatok és közjegyzők megkeresésével, a többi gyakornok által írt levelek ellenőrzésével és elektronikus kiküldésével (E-Cégkapu) és a beérkezett hagyatéki végzések feldolgozásával foglalkoztam. Beleláthattam a hagyatéki eljárások első lépéseitől az utolsóig, a Társaság saját vállalati rendszereik (Ecollect, Cortex) működését is megismerhettem, amik a munkám jelentős részét képezték. Rengeteg oktatáson, tréningen, valamint továbbképzésen vehettem részt, láthattam, hogy egyes folyamatok hogyan fejlődnek. Az Intrum Zrt.-nél eltöltött idő alatt megtapasztalhattam, hogy hogyan működik egy nagyvállalat, megőrizve etikai elveit, amelyre kifejezetten nagy hangsúlyt fektet.

A Társaságot befolyásolták az elmúlt években előforduló gazdasági hatások, mint a fizetési moratóriumok feloldása, az infláció, illetve kamatkörnyezet változása és a folyamatos jogszabályozói környezet változása.

Záródolgozatomban a fent említettekre is ki fogok térni, emellett elemezni fogom az Intrum Zrt. makrokörnyezetét, ismertetni fogom a követeléskezelési alapfogalmakat, bemutatom a Társaságot, valamint tevékenységi körét. Bemutatom az általam végzett tevékenységet és kifejtem a hagyatéki követeléskezelés menetét. Ezek lezárásaként személyes véleményemet fogom kifejteni és fejlesztési javaslatokról fogok írni.

2. Irodalmi áttekintés

A makrokörnyezeti elemzés lényege, hogy rendezetten felkutassuk a szervezetre hosszú távon ható tendenciákat, majd ezek hatását minősítsük. Az elemzés célja, hogy a vizsgált iparági területet azonosítsa és behatóan elemezze. Az elemzés feltárja a múltbeli fejlődést és a jelenlegi helyzetet, illetve megfigyeli az iparági trendeket. A vállalat makrokörnyezetét olyan környezeti tényezők alkotják, amelyek meghatározzák, illetve befolyásolják a mikrogazdaság tevékenységét. Az elemzéshez legalkalmasabb módszer a STEP-analízis, amelynek 4 fő elemei a Társadalmi környezet, a Gazdasági környezet, a Technológiai környezet, a Politikai környezet, illetve további változatai kiegészülhetnek Jogi környezettel, a Természeti környezettel és a Kulturális környezettel. Ezekre a vállalat nem tud hatást gyakorolni, legfeljebb minimális befolyással lehet rájuk, tehát a kapcsolat egyirányú. A közvetlen versenytársakkal a makrokörnyezet azonos, így aki jobban alkalmazkodik, annak lesz versenyelőnye (Horváth, 2023, old.: 71-72).

2.1 Társadalmi környezet

A társadalmi környezeti elemzésben a 2023. évi Intrum fizetőképességi-index és a Központi Statisztikai Hivatal, azaz KSH 2023-as adatai segítségével fogom megvizsgálni a magyar háztartások anyagi helyzetét és fizetőképességét. Továbbiakban ki fogok térni elemzésemben az üzleti etikára, társadalmi felelősségvállalásra a Társaság működésében és végül meg fogom vizsgálni a demográfiai adatokat.

2.1.1 A magyar háztartások anyagi helyzete:

„Ahhoz, hogy minél jobb megoldási javaslatokat kínáljunk ügyfeleink számára, elengedhetetlen, hogy ismerjük a magyar gazdaság aktuális helyzetét, jövőbeni kilátásait, a lakosság anyagi helyzetét, illetve várakozásait” – nyilatkozta ezt Felfalusi Péter, az Intrum Zrt. vezérigazgatója (Intrum, 2024).

A magyar háztartások jövedelme 2023-ban nominális értékben nőtt, az egy főre jutó éves bruttó jövedelem 3.625.000 forint volt. Ez 17,5%-os növekedést jelent az előző évhez képest. A lenti ábra megmutatja, hogy alakul az egy főre jutó éves jövedelem. A háztartások bevételi forrása három fő kategóriába sorolható: munkavégzésből származó jövedelmek, a társadalmi ellátások és az egyéb jövedelmek. Ezek aránya az összjövedelmen belül fontos mutatója a háztartás anyagi helyzetének. Minél szegényebb a háztartás, annál alacsonyabb a munkajövedelem részaránya és magasabb a szociális ellátásoké az összjövedelmen belül. A jövedelmek növekedéséből arra tudunk következtetni, hogy stabilabb pénzügyi háttérrel rendelkeznek a háztartások, így több pénzt tudnak hitelek, tartozásaik kiegyenlítésére fordítani (A háztartások életszínvonala, 2024).

1. ábra: Az egy főre jutó éves jövedelmek alakulása.

forrás: (Központi Statisztikai Hivatal, 2024)



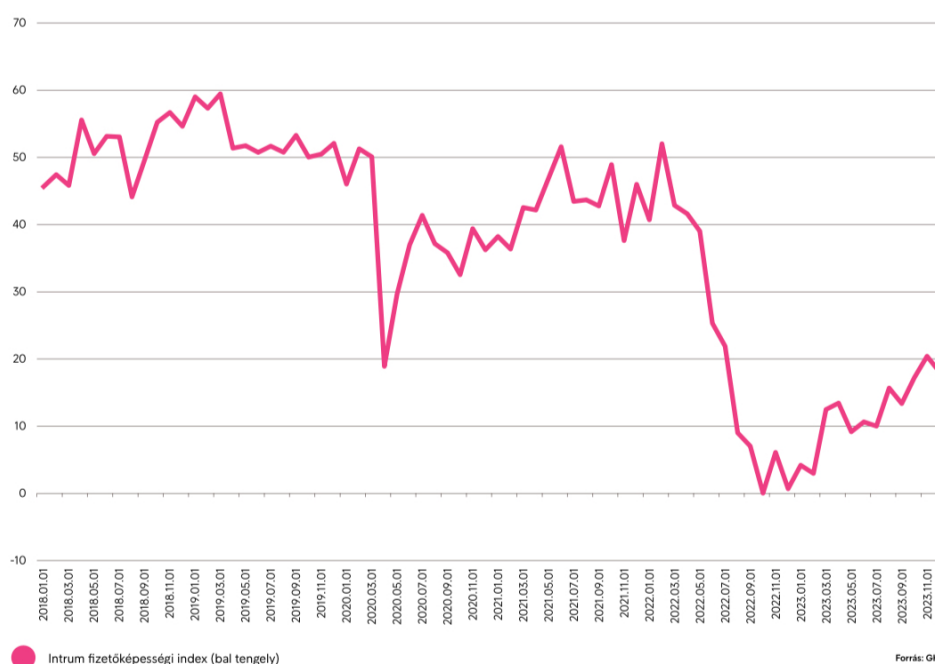
2.1.2 Intrum fizetőképességi-index:

Az Intrum Zrt. és a GKI Gazdaságkutató Zártkörűen Működő Részvénytársaság 2018 óta negyedéves bontásban készítik el az Intrum fizetőképességi indexet, azaz az IFI-t. Négy változó mentén készítik el az indexet: az Intrum adatbázisából származó arányszámok, a GKI Gazdaságkutató Zrt. felmérései a lakosság helyzetéről, a GKI Gazdaságkutató Zrt. felmérései a magyar lakosság pénzügyi várakozásának előrejelzéséről, valamint a Magyar Nemzeti Bank, azaz MNB kamatokra vonatkozó adatai alapján. Az index képes rövidtávú prognózist adni arról, hogy a magyar háztartások milyen anyagi helyzetben vannak. Amennyiben az érték nő, azt feltételezzük, hogy a lakosság jövedelmi helyzete javul, ezáltal stabilabb pénzügyi háttérrel jelent a hiteltörlesztéseknek és számlafizetéseknek. Minél magasabb az index értéke, a lakosság annál jobban képes a fizetési kötelezettségeit teljesíteni. Az Intrum fizetőképességi index szoros korrelációt mutat a gazdasági növekedéssel, a fogyasztással és a bankrendszerben lévő hitel nagyságokkal. Továbbá olyan változókkal is együtt mozog, mint a nettó átlagkereset, a foglalkoztatottak száma, a munkanélküliségi-ráta és a bruttó hitelállomány nagysága, az utóbbi kettővel ellentétes irányban. Ebből adódóan az index képes megragadni a gazdasági konjunktúrát, valamint a hitelvolumeneken keresztül a lakosság fizetőképességének javulását vagy épp romlását (Intrum fizetőképességi index 2024. január).

Ahogy az ábrán látható, 2023 utolsó negyedévében az Intrum-index az előző negyedévhez képest 18,5 pontra csökkent. Az elmúlt évek legalacsonyabb pontjához képest - amely 2022 negyedik negyedéve volt - az emelkedés több mint hétszeres volt. Úgy tűnik, hogy a lakosság pénzügyi erejének növekedése egyelőre kitart, és lassan megközelíti a háború

előtti szintet. Négy negyedéves csökkenés után a magyar GDP is növekedésnek indult, és az inflációs dinamika is stabilizálódni látszik, bár ez elsősorban a bázishatásnak és a globális zavarok megszűnésének köszönhető. Az elmúlt hónapokban jelentősen megnöttek a gazdasági kilátásokat érintő potenciális kockázatok. A közel-keleti konfliktusnak az energiapiacokra gyakorolt hatása eddig viszonylag mérsékelt volt. Mindazonáltal fennáll annak a lehetősége, hogy az energiaellátásban zavarok léphetnek fel, amelyek jelentős hatással lehetnek az energiaárakra, a globális termelésre és az általános árszintre (Intrum fizetőképességi index 2024. január).

2. ábra: Az Intrum fizetőképességi-index alakulása 2018-2023 között havi bontásban.
forrás: (Intrum fizetőképességi index 2024. január)



Az Intrum index és a nemteljesítő személyi hitelek (91-365 nap) között negatív irányú erős kapcsolat van, ezt az ábra is jól szemlélteti. Ezáltal feltételezhető, hogy a háztartások fizetőképességének növekedése a szektorban a nemteljesítő személyi kölcsönök állományának megfelelő csökkenését eredményezi. Az MNB által közzétett adatok szerint 2023 harmadik negyedévében a háztartási hitelkibocsátások és törlesztésük csökkent az előző negyedévhez képest. Ebben az időszakban úgy tűnik, hogy a kihelyezett hitelek összege meghaladta a törlesztéseket, ami hozzájárulhatott a háztartási hitelállomány növekedéséhez (Intrum fizetőképességi index 2024. január).

3. ábra: Intrum fizetőképességi index és a háztartásoknak nyújtott nemteljesítő személyi hitelek aránya 2010-2023 negyedéves bontásban.

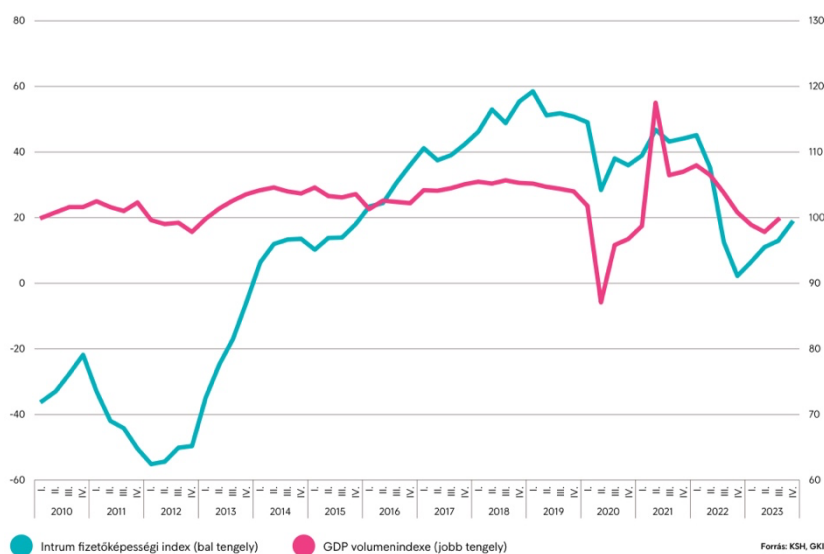
forrás: (Intrum fizetőképességi index 2024. január)



Az ábrán jól látható, hogy 2023 első három negyedévében a GDP minimálisan visszaesett, ám az utolsó negyedévben növekedés látható. A 2022 második félévétől három-négy negyedévig tartó recesszió után a harmadik negyedévben már 0,9%-os volt a növekedés. Korábban minden elemző arra számított, hogy a 2023-ban a GDP csökkeni fog. Az Európai Bizottság 2023. évi előrejelzése 0,7%-os visszaesésről számolt be, miszerint akkor a magyar gazdaság a második legnagyobb visszaesés lett volna az EU-ban, hiszen átlagosan pozitív növekedés volt várható (0,6%) (Intrum fizetőképességi index 2024. január).

4. ábra: Intrum fizetőképességi index és a GDP volumenindexének alakulása (2010. I. negyedév = 100%), 2010-2023 negyedéves adatok.

forrás: (Intrum fizetőképességi index 2024. január)



2.1.3 A Társaság üzleti etikája:

Az Társaság úgy gondolja, hogy legfőbb értéke az üzleti magatartása és integritása. Az etikus üzleti élet fontos elvárás, mint a partnereikkel, mint az ügyfeleikkel és dolgozóikkal. A behajtási folyamatoknál minden területen kiemelten figyelnek az adatvédelemre, diszkrécióra és a titoktartásra.

Üzleti etikájukat röviden, négy szóval is tudnám jellemezni: empátia, etika, elkötelezettség, megoldásközpontúság. Törekednek arra, hogy megértsék az embereket és a nézőpontjaikat, mindig méltósággal és tisztelettel fordulnak hozzájuk, akár megbízóikról, akár ügyfeleikről van szó. Olyan megbízókkal és partnerekkel dolgoznak együtt, akikkel közös értékeket képviselnek, hiszen a Társaság kiemelten ragaszkodik a tisztességes, becsületes eljárásokhoz. Munkavállalóik lelkesedésével és elkötelezettségével és azzal az elhatározással, hogy napról napra mindig egy kicsivel jobbak lesznek, a legjobbat hozzák ki magukból. Egyénileg és csapatban is fejlődnek munkavállalóik, ezzel nagyobb értéket teremtve a vállalat és ügyfelek számára is. Mindent összegezve, az számít a leginkább, hogy a legjobb megoldásokat találják meg minden érintett számára. Ezeknek az előnyös helyzeteknek a megteremtése, illetve a vállalat innovatív gondolkodásmódja emeli ki őket a versenytársai közül. A Társaság kiemelten odafigyel, hogy az összes munkavállaló esélyegyenlőségben és tisztességes bánásmódban részesüljön. Kifejezetten tiltják a diszkrimináció, megfélemlítés és zaklatás bármilyen formáját. A Társaság nem vesz részt pénzmosásban, illetve terrorizmusfinanszírozásban, ezt a munkavállalóiknak és megbízóiknak is kerülniük kell (Magatartási-kódex).

2.1.4 Társadalmi felelősségvállalás:

Az Intrum Zrt. számára a társadalmi felelősségvállalás azt jelenti, hogy a jövedelmező működésen felül foglalkozni kell jó célokkal is, éppen ezért figyelembe veszik a társadalom érdekeit, tekintettel vannak az érintettekre, mint például a beszállítókra és a környezetükre egyaránt is. Nagy figyelmet fektetnek jótékonykodásra is, ügyelnek arra, hogy a társadalom olyan csoportjait támogassák, akik kiemelkedően hasznos munkát végeznek, vagy valamilyen téren hiányt szenvednek. A Társaság számára a fiatalok pénzügyi edukációja mellett, egyaránt fontos a hátrányos helyzetűek támogatása is.

2017-ben létrehoztak egy, a fiataloknak szóló vetélkedőt, ami játékos formában mutatja meg a diákoknak a mindennapi élethez szükséges pénzügyi tudást. Úgy gondolják, hogy a Zsebpénzügyes létrehozásával segíthetnek a fiatalok pénzügyi tudatosságra nevelésükre, ami által a jövőben az ország gazdasága erősödhet. A Zsebpénzügyes későbbi változatában már nemcsak a pénzügyi ismeretekkel, hanem az úgynevezett Életügyek fejezettel is találkozhatnak a diákok, ahol már olyan kérdések is felmerülhetnek, mint például,

hogyan kell kitölteni egy készpénzáttutalási megbízást, miket kell tudni a hitelfelvételről, illetve a diákhitelről. A legutóbbi vetélkedőn már közel 4700 diák vett részt, plusz 300, az őket elkísérő és felkészítő pedagógus, 200 középiskolából országszerte (Zsebpénzügyes).

A Társaság rengeteg rendszeres pénzügyi támogatásai közül kiemelném a Csodalámpa alapítványt, akik évente 230-280 súlyosan beteg magyarországi gyermek egy-egy kívánságát teljesítik. Emellett kórházakat, állatvédő-szervezeteket, tehetséggondozó-szervezeteket és természetvédelmi-szervezetek is támogatnak.

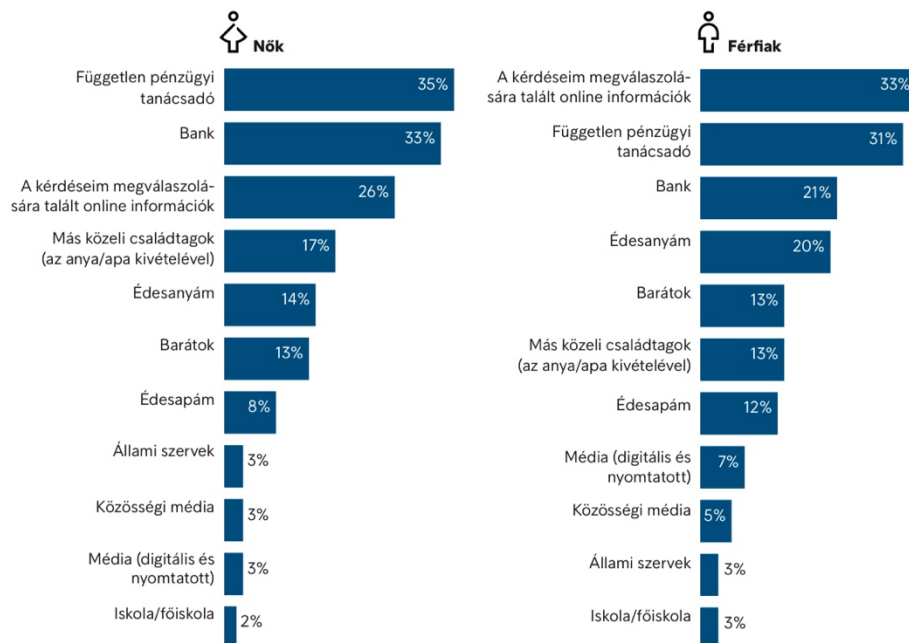
A Társaság ösztönzi munkavállalóit is a játékoskodásokban, például 2023-ban egy céges csapatépítő eseményen különböző sport feladatok teljesítésével 150.000 forintot „nyerhettek” a csapatok, és az így összegyűlt összeget, ami ebben az esetben 2 700 000 forint volt, a munkavállalók szavazataival arányosan osztották el különböző egyesületek között. Ám számos olyan megmozdulás is van a cégen belül, amit a munkavállalók kezdeményeznek, a Társaság pedig csak teret enged nekik, mint például a cipősdoboz akció, sütívásárok, illetve a nem luxustáska gyűjtés akció. A Társaság pedig gondoskodik, hogy az itt befolyt összegek, illetve tárgyi adományok mindig a legjobb helyre kerüljenek (Társadalmi felelősségvállalás).

2.1.5 Demográfiai adatok:

Az ábrán látható, hogy a 2021-es Európai Fogyasztói Fizetési Jelentés magyar adataiból kiderül, hogy amikor a fogyasztóknak pénzügyi tanácsra van szükségük, akkor a nők elsősorban inkább egy független pénzügyi tanácsadóhoz, míg a férfiak az online platformokat részesítik előnyben. A banki segítségnyújtást a nők 33%-ban, még a férfiak csak 21%-ban részesítik előnyben. A nők is és a férfiak is körülbelül ugyanolyan szinten tartják fontosnak az édesanyjuk tanácsait, A nők 6%-kal részesítik előnyben az édesanyjuk tanácsait, mint az édesapjukét, míg ez az arány a férfiaknál 8%. A férfiak jobban előnyben részesítik a barátaik forrásait, mint más közeli családtagokét, a nők esetében viszont ez fordítva van. A preferencia-létra utolsó négy helyén ugyanazok a források állnak a nők és férfiak esetében is, egy minimális százaléknál különbséggel. A digitális és nyomtatott médiát a férfiak jobban preferálják, mint a közösségi médiát, a nők pedig ugyanolyan szinten preferálják őket. Az állami szerveket a felmérést kitöltő nők és férfiak is 3-3%-ban bíznak meg bennük. Legutolsó helyen állnak mindkét nemnél az iskolák, főiskolák. A kérdőívet Magyarországról minimum 1 000 fő töltötte ki (European Consumer Payment Report 2021, old.: 18).

5. ábra: A férfiak és nők válaszainak aránya a pénzügyi tanácsok kérésével kapcsolatban.
forrás: (European Consumer Payment Report 2021)

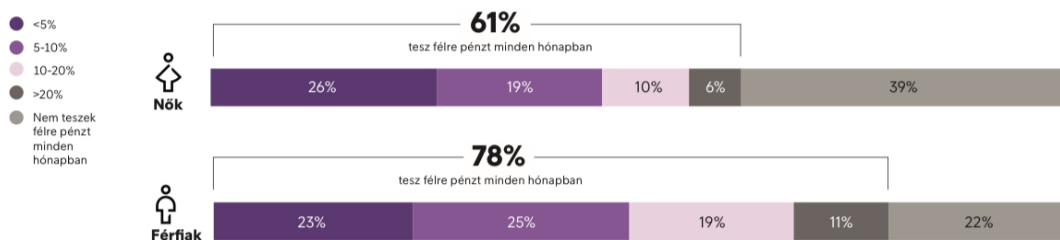
Amikor pénzügyi tanácsot szeretne kapni, az alábbi források közül melyikben bíz meg a legjobban?



A lenti ábrán a 2022-es Európai Fogyasztói Fizetési Jelentés egy része látható, amiben megkérdezték a kitöltőket, hogy átlagosan a fizetésük hány százalékát teszik félre havonta. A kérdőívet Magyarországról minimum 1 000 fő töltötte ki és ezen adatokból kiderül, hogy a nők 61%-a, míg a férfiak 78%-a tesz félre minden hónapban valamennyi összeget. A nők 26%-a teszi félre a fizetésének kevesebb, mint 5%-át, 19%-a a fizetésének 5-10%-át, 10%-a a fizetésének 10 és 20 százalék közötti értékét, majd 6%-a több mint a fizetése ötödét teszi félre. A nők 39%-a nem tesz félre pénzt minden hónapban. A férfiak 23%-a teszi félre a fizetésének kevesebb, mint 5%-át, 25%-a a fizetésének 5-10%-át, 19%-a a fizetésének 10 és 20 százalék közötti értékét, és 11%-uk több mint a fizetése ötödét teszi félre. A férfiak 22% nem tesz félre minden hónapban pénzt a fizetéséből (European Consumer Payment Report 2022, old.: 25).

6. ábra: A nők és férfiak megtakarításainak arányai.
forrás: (European Consumer Payment Report 2022)

Átlagosan a fizetése hány százalékát teszi félre havonta?



2.2 Gazdasági környezet:

Az Intrum Zrt. célja egy egészséges, stabil gazdaság létrejöttének elősegítése. Követeléskezelési szolgáltatásaikkal elősegítik a vállalatok sikeres működését. A Társaság támogatja a vállalatokat az optimális cash-flow megteremtésében, likviditásuk javításában és a kockázatok minimalizálásában. Biztosítják, hogy a vállalatok megkaphassák jogos fizetségüket, és támogatják az embereket adósságaik rendezésében, ezáltal pedig egyszerű, biztonságos és tisztességes kereskedelemért dolgoznak.

2.2.1 Európai Fogyasztói Fizetési Jelentés 2022:

A European Consumer Payment Report azaz az Európai Fogyasztói Fizetési Jelentés az európai fogyasztók költekezési szokásaira és háztartási pénzügyeinek havi kezeléseinek a szokásin épül fel. Ez egy külső felmérésen alapul, amiben 2022-ben 24.012 fogyasztó 24 országból, országonként minimum 1000 fő vett részt. A kutatás célcsoportja a 18 év feletti férfiak és nők vegyesen, akik teljesen vagy nagy részben saját maguk felelnek a pénzügyeikért. Ebben az elemzésben a Magyarországi adatokat fogom bemutatni (European Consumer Payment Report 2022).

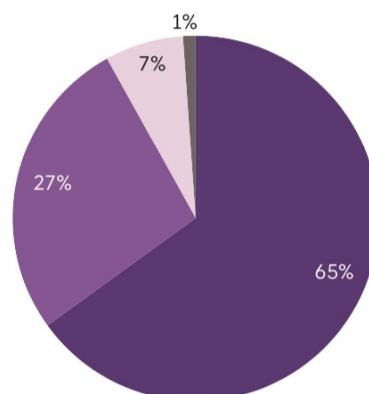
2022-ben a magyarok 65%-a úgy érezte, hogy az infláció súlyos negatív hatással van a háztartásuk pénzügyeire, szemben az európai 45%-kal. Ez azért van, mert az elmúlt években Magyarországon emelkedtek a kamatok a legütemesebben Európában. A fogyasztói bizalom új mélypontra zuhant, ami a pénzügyekkel kapcsolatos szorongási hullámot indított el, mivel az emberek egyre többet küzdenek az emelkedő árakkal és kamatokkal. Magyarországon 2021-hez képest a fogyasztók 63%-a állt rosszabbul 2022-ben. A Magyarok 69%-a ért egyet azzal, hogy az infláció vagy az emelkedő kamatok személyes pénzügyeikre gyakorolt hatásai miatt változtatniuk kell a havi pénzköltési szokásaikon. A lenti ábra ennek részletes arányait mutatja meg. Amióta Oroszország Ukrajna elleni inváziójával Európa egy újabb bizonytalan időszakba lépett, 2022-ben a Magyarok 53%-a gondolja úgy, hogy pénzt takarítana meg, hogy egy esetleges válság ne okozzon nagy anyagi problémát, ez az előző évhez képest 4%-kal emelkedett (European Consumer Payment Report 2022, old.: 4-7).

7. ábra: Az infláció hatása a fogyasztókra.

forrás: (European Consumer Payment Report 2022)

Milyen hatással van az infláció (ha egyáltalán hatással van), háztartásának pénzügyeire?

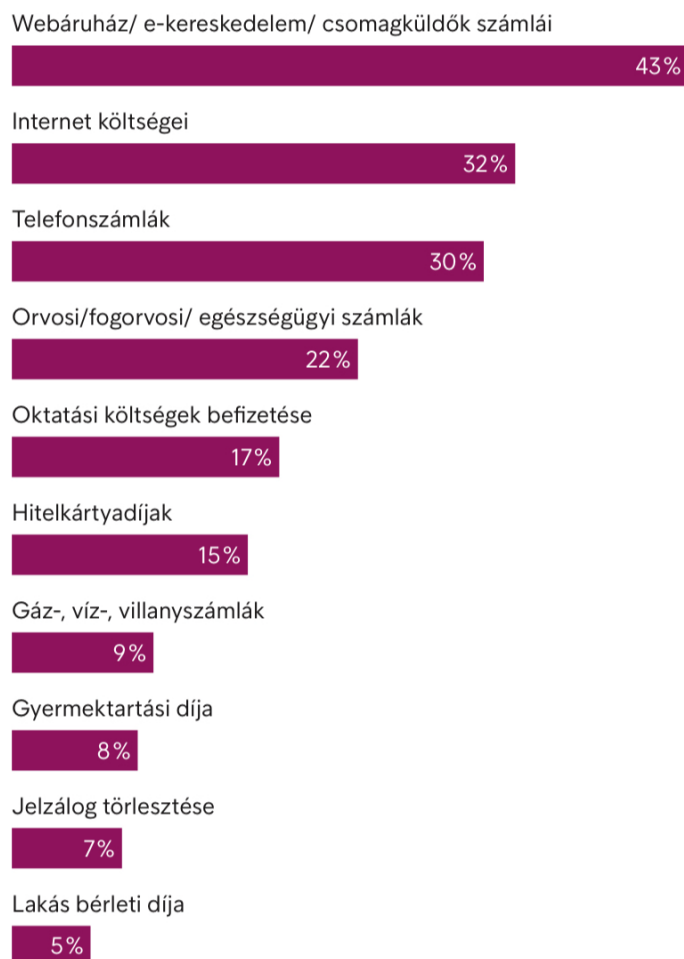
- Az infláció jelentős negatív hatást gyakorol a háztartásom pénzügyeire
- Az infláció kisebb negatív hatást gyakorol a háztartásom pénzügyeire
- Az infláció még nem gyakorolt hatást a háztartásom pénzügyeire, azonban számítok rá, hogy rövidesen befolyásolni fogja
- Egyáltalán nem vettem észre, hogy az infláció hatást gyakorolt volna, és nem is számítok rá



A fiatalabb fogyasztók esetében különösen a társadalmi életükre vannak hatással a változások, míg az idősebbek sokkal nagyobb valószínűséggel veszik igénybe a "most megveszem, később kifizetem" (BNPL) lehetőségeket a növekvő költségek fedezésére, ami a jövőben adósságproblémákhoz vezethet. A magyar fogyasztók 26%-a nyilatkozta azt, hogy a számlák kifizetése után a fizetésükből kevesebb mint 10% marad. 2022-ben a magyar fogyasztók a magyar fogyasztók közel egyharmada esett késedelembe számláinak kifizetésével, 54%-uk azt állította, hogy azért nem fizették ki a számláikat időben, mert nem volt rá elegendő pénzük, míg 28%-uk azt, hogy elfelejtette befizetni. A későn fizetők aránya az európainál jelentősen magasabb, átlagosan közel 10%-kal. Megkérdezték arról is őket, hogy ha olyan helyzetbe kerülnének, hogy nem lenne más választás csak a számlafizetés elhalasztása, akkor melyik lenne az amelyiket kihagynák. A lenti ábrán látható, hogy a válaszadók közel fele választotta a webáruházak vagy csomagküldők számláit, ezután az internet költségeit, amit szorosan követnek a telefonszámlák és az egészségügyi számlák, ezt követően az oktatási költségek befizetését és a hitelkártyadíjak, és végül a legkisebb arányban választották a gáz-, víz-, és villanyszámlákat, a gyerektartás díját, jelzálog törlesztését és a lakbért (European Consumer Payment Report 2022, old.: 8-14).

8. ábra: Fogyasztók válaszainak aránya a számlafizetés elmulasztásának felmerüléséről.
 forrás: (European Consumer Payment Report 2022)

Ha olyan helyzetben találná magát, hogy nem lenne más választása, mint elmulasztani egy számlafizetést, az alábbi számlák közül melyiket hagyná ki nagyobb valószínűséggel?



Miközben a fogyasztók arra várnak, hogy a gazdasági vihar teljes erejével csapjon le, a számlák kifizetésére felvett hitelek összege 2021 óta nem változott. Magyarországon az emberek negyede vett fel kölcsönt vagy maxolta ki a hitelkártya-limitjét, ami a következő években nőtt a növekvő infláció miatt. Az ábrán láthatóak a fogyasztók válaszainak aránya a feltett kérdések tükrében. 23%-uk kevésbé látják át a rövid lejáratú hiteleiket és 69%-uk kevésbé szívesen vesz fel kölcsönt a kamatok emelkedése miatt (European Consumer Payment Report 2022, old.: 15-18).

9. ábra: a fogyasztók válaszainak aránya a hitelek és tartozások kezelésével kapcsolatban.
forrás: (European Consumer Payment Report 2022)

Mennyire ért egyet vagy a következő állításokkal?



A pénzügyi műveltség a pénz működésének megértése olyan készségek és ismeretek összessége, amelyek lehetővé teszik számunkra, hogy megalapozott és hatékony pénzügyi döntéseket hozzunk. A növekvő infláció, a magasabb kamatlábak és a megélhetési költségek emelkedése miatt a fogyasztók számára minden eddiginél fontosabb, hogy tájékozottak legyenek és megalapozott döntéseket hozzanak. A magyar válaszadók 27%-a érzi úgy, hogy nem kapott elegendő pénzügyi képzést a mindennapi pénzügyei kezeléséhez, míg 37%-a érzi ennek az ellenkezőjét. Az alábbi ábra szemlélteti, hogy mennyire fontos, hogy a fiatalabb korosztályt időben felkészítsék a pénzügyi tudatosságra, így a 18 éven alatti gyermekeket nevelő szülők a korábbiakhoz képest jóval nagyobb valószínűséggel óva intenek a gyermekeiket a hitelektől, nagyobb valószínűséggel igyekeznének elmagyarázni a gyermekeiknek a pénzgazdálkodás alapjait és nagyjából ugyanannyira tennének félre, hogy anyagi biztonságot tudjanak nyújtani és tanácsolnák nekik, hogy egy jól fizető állással többet érnek, mint egy kevésbé jól fizetővel (European Consumer Payment Report 2022, old.: 19-21).

10. ábra: A pénzügyi jártasság módszereinek arányai a fogyasztók válaszai alapján.
forrás: (European Consumer Payment Report 2022)

18 éven aluli gyermeke(ke)t nevelő szülőként nagyobb valószínűséggel tenné meg az alábbiakat, mint korábban?

● Jóval kisebb valószínűséggel
 ● Kisebb valószínűséggel
 ● Nagyjából ugyanannyira
● Nagyobb valószínűséggel
 ● Jóval nagyobb valószínűséggel

Igyekeznek elmagyarázni a gyermeke(i)mnek a pénzgazdálkodás alapjait, és segíteni a pénzügyi feltételek és elvek értelmezésében



1%

Azt tanácsolnám neki(k), hogy egy jól fizető állással többet ér(nek), mint egy kevesebb pénzzel kecsegtető szakmával, még ha az utóbbi vonzóbb is



3%

Többet tennék félre, hogy anyagi biztonságot tudjak nyújtani neki(k)



Óva inteném a gyermeke(i)met a hitelek felvételétől

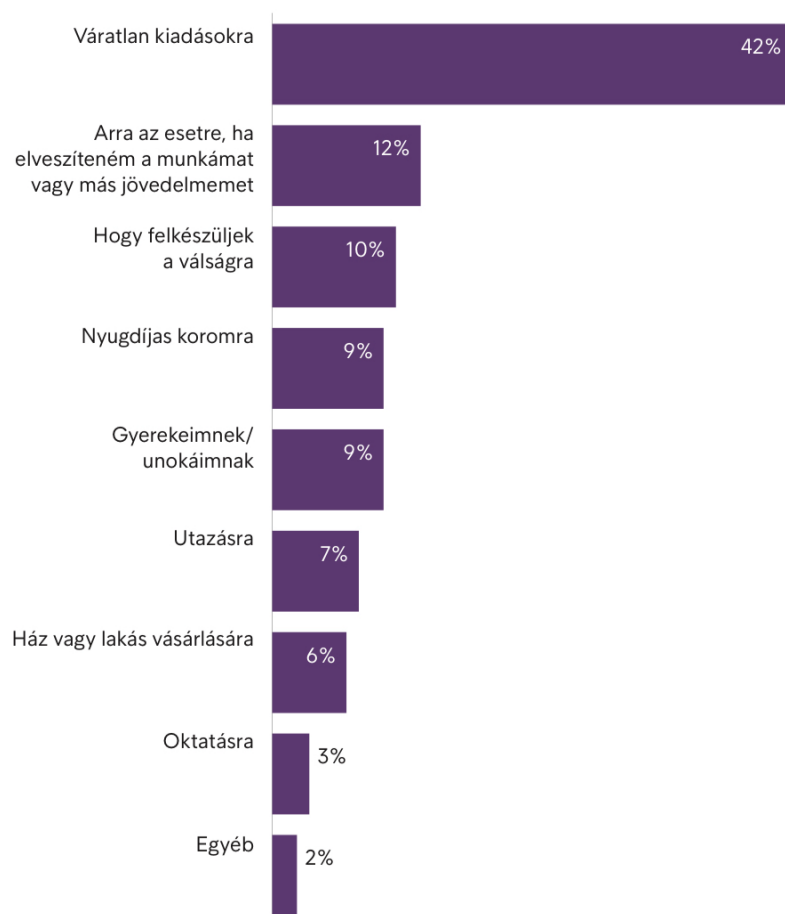


2%

A jövőre való megtakarítás gyorsan olyan luxussá válik, amelyről sok fogyasztó úgy gondolja, hogy nem engedhet meg magának. Az ideai felmérésben 10-ből 7-en mondták, hogy aggódnak miatt, hogy megengedhetik-e maguknak a kényelmes nyugdíjas éveket és szintén nagy aggódnak amiatt, hogy nem tesznek félre eleget a jövőre (55%). Az emberek döntő többsége a váratlan kiadásokra tesz félre, míg a többi ok szinte egyenletesen oszlik el. Az ábrán az látható, hogy a fogyasztók elsősorban mire tesznek félre havonta. A fogyasztók közel fele válaszolta azt, hogy váratlan kiadásokra tesz félre, míg csupán csak 6%-uk ház vagy lakás vásárlására. Ahogy látható, a többi ok arányosan eloszlik, nincsenek kiugró értékek (European Consumer Payment Report 2022, old.: 22-24).

11. ábra: A fogyasztók megtakarításainak oka.
forrás: (European Consumer Payment Report 2022)

Elsősorban mi az oka annak, hogy minden hónapban félretesz némi pénzt?

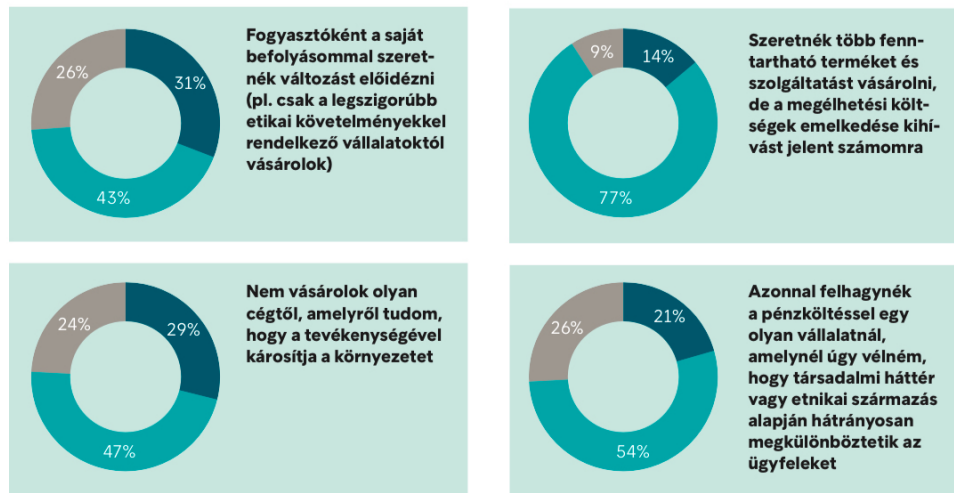


Összességében a magyar fogyasztók 43 %-a mondta azt, hogy vásárlói befolyását arra használja, hogy pozitív társadalmi változásokat érjen el, például olyan vállalatoktól vásárol, amelyek erős etikai normákkal rendelkeznek, és ez az arány változatlan 2021-hez képest. Aggodalomra ad okot, hogy a fenntarthatóságot feláldozzák a kiadások csökkentése érdekében. Ahogy az a lenti ábrán is látható, a válaszadók több mint háromnegyede mondta azt, hogy szívesen vásárolna fenntarthatóbb termékeket és szolgáltatásokat, de az emelkedő megélhetési költségek miatt ezt nem tudják megtenni. Bár a fogyasztók nehezen tudják rászánni magukat, hogy fenntarthatósági okokból többet költsenek, ugyanakkor 10-ből 5 hazai válaszadó azonnal elfordulna attól a vállalkozástól, amelyikről kiderülne, hogy az társadalmi vagy etnikai háttér alapján diszkriminálja a vásárlóikat (European Consumer Payment Report 2022, old.: 25-26).

12. ábra: A fenntartható fogyasztás.
forrás: (European Consumer Payment Report 2022)

A fogyasztói szokásait és preferenciáit illetően a felsoroltak közül mely állítások igazak Önre?

● Nem igaz ● Igaz ● Nem tudom



2.2.1 Ingatlanok és ingatlanpiac a követeléskezelők szempontjából:

Az Intrum Zrt.-nél a Fedezetkezelési Részleg foglalkozik mindennel, ami az ingatlanokhoz kapcsolódik, például az ingatlanpiaci elemzések, ingatlanpiaci árképzés, üzleti modellezés, illetve cash-flow modellezés. A Társaságnak van egy külön fedezetes üzletága, ami ezeken felül még aktív párbeszédet folytat a kereskedelmi bankokkal, olyan pénzügyi vállalkozásokkal, ahol fedezetes követelések és ingatlanfedezettel biztosított követelések vannak és ezek megvásárlásán keresztül üzletszerű követelést folytatnak. Az ingatlanárak folyamatosan változnak, így nekik is fel kell venniük velük a lépést. Kalkulálniuk kell, hogyha egy ingatlant betolnak fedettként, akkor az mennyit ér és számolniuk kell az ingatlanpiaci kockázatokkal, mint például az amortizáció, elhasználódás. Míg egy banknál egy jelzálog hitelfelvételnél a banknak van arra kompetenciája, hogy eldöntse, hogy mit fogad be, addig a követeléskezelésen belül ilyen nincsen, hiszen, ha van egy nem teljesítő ügyfél és van mögötte egy ingatlan, akkor a hozott anyagból kell dolgoznia a vállalatnak. Mint követelés kezelők próbálják árazni az egyes portfóliókat, akkor olyan forgatókönyveket kell gyártaniuk, hogy az ügyek mekkora aránya oldható meg fogyasztóval, például részletfizetési móddal és mekkora azoknak az ügyeknek aránya, ahol árverésre, végrehajtásra kerülhet a sor és ezeknek a forgatókönyveknek a valószínűségét kell eltalálni. Amikor jelzálog hitelezésről beszélünk, akkor megkerülhetetlen kérdés a kilakoltatás, viszont az Intrum felmérése alapján legfeljebb 20%-át teszik ki a nemfizetők az állománynak és kevesebb, mint ennek fele kerül árverésre. Egy ilyen ingatlanárverési folyamat hosszadalmas, akár 4-6 évbe is beletelhet, hiszen jogi

eljárásoknál figyelembe kell venni a bírósági fokozatossági elvet. A követeléskezelőknek nem célja az ingatlan, viszont bizonyos esetekben csak így tudják rávenni a nemfizetőket a tartozásaik kiegyenlítésében (Az Intrum és ami mögötte van, az Intrum titkok - Ingatlanok és ingatlanpiac a követeléskezelők szempontjából., 2024).

2.2.2 GDP hatása a követeléskezelésre:

A bruttó hazai termék, azaz GDP jelentős hatással van a követeléskezelésre, mivel a GDP növekedése vagy csökkenése közvetlenül befolyásolja a gazdasági aktivitást. Ha a GDP növekedik, akkor magasabb a fogyasztók fizetőképessége, hiszen a növekedéssel általában magasabb jövedelemre tehetnek szert. A GDP növekedésével csökken a nemteljesítők aránya és a követeléskezelési költségek is csökkennek. Ha a gazdaság lassul, azaz csökken a GDP akkor a fogyasztók fizetőképessége is csökken, a nemteljesítők aránya nő. Ezen változók arányosan változnak a GDP változásával párhuzamosan. Az Intrum Zrt. és a GKI Gazdaságkutató Zrt. kutatásából az is kiderül, hogy több mint 1 százalékkal növelte a magyar GDP-t a követeléskezelési szektor 2020-ban. „A koronavírus-járvány alatt mért számokból megállapítható, hogy a követeléskezelői szektor contraciklikus hatással bír, azaz a cégek működése fékezi a gazdasági válságok hatását” – mondta Felfalusi Péter, az Intrum vezérigazgatója. A hazai követeléskezelő piac 2017 és 2020 között átlagosan 1,1 százalékkal járult hozzá a GDP-hez, míg 2021-ben a hatás 1,2-1,4 százalék között lesz. 2022-ben pedig előrejelzések alapján 1,5 százalék lehet a szektor gazdasági hozzájárulása. „A követeléskezelés mérsékli a vállalatok kockázatterékenységet, és javítja a mérlegüket, például megakadályozza az eladósodást, a lánc tartozások kialakulását.” – tette hozzá Felfalusi Péter (Látványosan növelte a magyar GDP-t a követeléskezelés, 2023).

2.2.3 Recesszió:

A recesszió egy hosszútávú gazdasági növekedés korrekcióval, gazdasági aktivitási csökkenéssel járó időszak, amelyek eltérő okok miatt, de szükségszerűen következnek be, például külső okok hatására, mint háborús helyzet, járvány helyzet, termékek drágulása. A recesszió egyik leggyakoribb hatása a vállalati szféra bevételeinek csökkenése. Ezeknek a veszteségeknek az ellensúlyozására sok vállalat fizetés csökkentést vagy felvételi befagyasztást vezet be. A recesszió a banki szférára is hatással lehet, különösen akkor, ha a kamatlábak emelkednek, hogy ezzel leküzdjék az olyan problémákat, mint az infláció. Vagy amikor csökkennek ugyanezek a kamatlábak, hogy megkönnyítsék az emberek és a vállalkozások számára a hitelfelvételt. A magasabb kamatlábak hatására a megtakarítási számlák hozamának növekedése tapasztalható, de a jelzáloghitel-tulajdonosok számára a hatás kevésbé pozitív. Ha változó kamatozású jelzáloghitellel rendelkeznek, a kamatlábak emelkedése miatt emelkedhetnek a rendszeres törlesztőrészek is (Wintrust, N. a.).

A KSH legfrissebb, az idei július és szeptember közti adatai szerint nem sikerült a magyar gazdaságnak nőnie, a GDP a tavaly ilyenkoréhoz képest esett is, ami azt jelenti, hogy másfél év után Magyarország visszaesett a technikai recesszióba. „Az idei harmadik negyedévben a nyers adat szerint 0,8, szezonálisan és naptárhatással kiigazítva 0,7 százalékkal visszaesett a GDP a tavaly ilyenkoréhoz képest.” A technikai recesszió attól különbözik, hogy két egymást követő negyedévben is csökken a gazdaság teljesítménye az előző három hónaphoz képest (Brutális GDP-adat érkezett, a legrosszabb várakozásokat is messze alulmúlta a magyar gazdaság, 2024).

2.2.4 Fizetési moratóriumok és az NPL-ráta kapcsolata:

A fizetési moratórium egyes társadalmi csoportok és a pénzügyi nehézségekkel küzdő vállalkozások helyzetének stabilizására szolgált. Ez egy átmeneti intézkedés volt, az erről szóló 2020. évi CVII. törvény 7. §-a alapján 2021. január 1-jétől fizetési haladék, azaz fizetési moratórium lépett életbe, aminek igénybevételi lehetőségét a kormány 2022 december 31-ig hosszabbította meg. A törvény szerint az adós a szerződésből eredő tőke-, kamat-, illetve díjfizetési kötelezettsége teljesítésére 2022. december 31. napjáig fizetési haladékot kapott. A fizetési moratórium lejártát követően az ez idő alatt meg nem fizetett tőke-, kamat- és díjtételeket kell megfizetni oly módon, hogy a moratórium alatt felgyülemlett kamat, illetve díj a hátralévő futamidőben esedékes törlesztőrészletekkel együtt egyenlő részletekben teljesítendő. Ennek hatására a kölcsön teljes futamideje növekszik, a törlesztés nélkül töltött időtartamánál hosszabb idővel (Fizetési moratóriummal kapcsolatos tájékoztató).

Az NPL az angol Non-Performing Loan kifejezés rövidítése, amely magyarul nem teljesítő hitelek jelent. A Magyar Nemzeti Bank ezt a kifejezést azokra a hitelekre használja, amelyek adósai 90 napnál hosszabb idő óta nem teljesítik a fizetési kötelezettségeiket, vagy ha egyértelműen kiderül, hogy nem képesek a hitelt visszafizetni. Gyakran a bankok eladják ezeket a nem teljesítő hitelek, és így kerülnek olyan követeléskezelési cégekhez, mint az Intrum Zrt. Az NPL-ráta azt méri, hogy bankok saját könyveikben vezetett teljes hitelportfóliójuk mekkora része minősül nem teljesítő hitelnek. Magas NPL-ráta esetén a bankoknak gyakran növelniük kell tartalékjaikat a lehetséges veszteségekre, ami csökkenti a nyereségességet és a hitelkínálatot. Mivel a moratóriumban érintett hitelek nem fizettek, így a feloldás után az NPL nőtt. Összegezve tehát a fizetési moratórium beleszólt ezen adatokba, amik így nem voltak reálisak (A Magyar Nemzeti Bank 2/2020. (III.24.) számú ajánlása a magas nem teljesítő kitettség állományok leépítéséről, 2020).

2.3 Technológiai környezet:

2.3.1 Digitális ügyfelek és közszolgáltatások:

A jogszabályoknak megfelelően a Társaságnak más és más csatornákat kell alkalmaznia különböző kommunikációs helyzetekben. Általánosságban elmondható, hogy a gazdasági szereplőkkel, hatóságokkal, szervezetekkel kötelező a digitális kapcsolattartás, viszont az ügyfelekkel nem. A Ptk. törvénye szabja meg, hogy az ügyfelek felé a követelés engedményezéséről szóló tájékoztatásnak írásban, postai úton kell történnie. Ezek a jogszabályok erősen lekötik a digitalizáció előrehaladását ügyfél szinten, viszont a Társaság törekszik az ügyfélélmény növelésére a digitalizáció platformjával, például a call centerrel vagy az emailben benyújtható megkeresésekkel. Az ügyfélélmény akkor valósul meg, hogyha a Társaság képes ugyanazt a digitális szintet nyújtani, mint az engedményező. Éppen ezért is nehéz felvenni a versenyt a telekommunikációs vagy banki engedményezőkkel, hiszen manapság akár már szelfivel maximum 15 perc alatt is lehet bankszámlát nyitni, illetve a telefonszámlák is két kattintással befizethetőek. A jövőben az egyik cél az, hogy akár a befizetések úgy működjenek, mint egy banki applikáció és a kapcsolattartási formák is teljesen digitalizálhatóak legyenek minden ügyfél számára, viszont jelen pillanatban a jogszabályok nem adnak erre lehetőséget. Mint mindenhol máshol, itt is felmerülhet a mesterséges intelligencia bevezetése, esetleges chatbotok az ügyfélkiszolgálási részen, viszont egyelőre nem látnak erre lehetőséget. Maga az ötlet jó, de még nagyon szabályozott jogszabályi környezetben van a szektor és nem minden esetben áll készen erre az irányra az adatvédelmi jogszabályok, azaz GDPR miatt. Éppen ezért a mesterséges intelligencia bevezetése nem adott ebben az iparágban a jogszabályok miatt. Nehéz úgy innovációban részt venni, hogy a jogszabályok ennyire megkötik a kezeiket, így jelenleg az elektronikus kommunikációs irányok az erősebbek. Az Intrum támogatná az ügyfélkapura történő kézbesítést, hogy az egykapus rendszerek jöjjenek létre. Költséghatékonyabb, gyorsabb és jobban szelektálható lenne, ha egy helyen lennének ezek a levelek és a hiteles azonosítás felől sincs kétség. Az elmúlt években viszont az állam nagy szerepet vállalt abban, hogy a digitalizáció kialakuljon az állam és az ügyfelek, szervezetek között. Ennek a digitalizációnak a mértéke az állam és szervezetek között nagyobb, mint az állam és az ügyfelek között. A gazdasági cégeknél nagyobb az érdek a digitalizációra, a hatékonyság növelése és az emberi erőforrás szűkössége miatt. A Társaságnál a fedezetlen jogi back office osztály foglalkozik azzal, hogy a közjegyzőkkel és bíróságokkal működjön a digitális kommunikáció, és ezek fejlesztésével és automatizációval is foglalkoznak. Például a 2023 októberi törvénymódosítást követően a gazdasági társaságoknak már kötelezően elektronikus meg a fizetési meghagyási eljárás (Az Intrum és ami mögötte van, az Intrum titkok - Digitális ügyfelek és digitális közszolgáltatások. Ügyfél életút és digitalizáció a követeléskezelésben., 2024).

2.4 Politikai-jogi környezet:

A Társaság politikai-jogi környezetét az EU, illetve a magyar jogszabályok is szigorúan szabályozzák. 2014 óta van terítéken egy követeléskezelési törvény megalkotása, viszont még mindig nincs erre vonatkozóan egy törvény, így a követeléskezelést több törvény szabályozza. A jogszabályozói környezet folyamatosan változik, ezért a Társaságnak napra késznek kell lennie, illetve meg kell találni azokat a válaszokat, választásokat, amik a jogszabályoknak és a Társaság etikai kódexének is megfelelnek.

2.4.1 Compliance:

A Compliance szó jelentése megfelelés, ami az Intrum Zrt. tevékenységében azt jelenti, hogy megfelelés a jogszabályoknak, hatósági eljárásoknak. Dr. Benkő Ádám – Compliance Igazgató – úgy fogalmazott erről, hogy a Compliance lényege, hogy nagy sebességnél ellenszél nélkül könnyű elesni, viszont a Compliance tulajdonképpen ezt az ellenszelet testesíti meg. Pénzügyi vállalkozásoknál a hitelintézeti törvény részletesen meghatározza, hogy ezeknek a vállalkozásoknak milyen feladataik vannak egy minőségbiztosítási, Compliance területen. Ez a Társaságnál sincs másképp, a Compliance elsődleges feladata a jogszabályoknak és belső szabályozó dokumentumoknak megfelelni és a Társaság elősegítése ebben. Feladataik közé tartozik még ezeknek a jogszabályoknak a monitoringozása és feltárása, adatvédelem, fogyasztóvédelem, pénzmosás megelőzése, kapcsolattartás a hatóságokkal – ideértve az MNB és Adatvédelmi Hatóság - és javaslatlátételek a vezetőség felé. A monitoring tevékenység azt jelenti, hogy folyamatosan vizsgálják a cég működését és felismerik a problémákat és a jogi, pénzügyi kockázatokat. Fontos kiemelni, hogy a Compliance nem döntéshozó, csak javaslatokat tesz. Egy új üzleti igénynél, például egy új projekt indulásánál két fontos alapelvet vesznek figyelembe, a célhoz kötöttséget és az adatminimalizálást. Emellett foglalkoznak még az érdekkonfliktusok vagy összeférhetlenségek kezelésével is, az etikus működés kialakításával, illetve a külső és belső visszaélések megelőzésével. Az utóbbihoz kiemelném, hogy ezeknek az azonosítására és bejelentésére bevezetésre került a whistleblowing-rendszer. 2019-ben az Európai Unió elfogadta az erre vonatkozó irányelvet: minden egyes tagországnak rögzítenie kell a visszaélések bejelentésére vonatkozóan egy szabályt, amiben meghatározzák, hogy milyen formában lehet ezeket a visszaéléseket bejelenteni. Minden olyan vállalkozásnak, ahol 50 főnél több munkavállalója van, kötelező bevezetnie ezt a belső rendszert (Az Intrum és ami mögötte van?! - Compliance - Kalandozások a jog és az adatbiztonság világában, 2023).

2.4.2 DPO:

A Compliance egy részét képezi a DPO, aminek jelentése Data Protection Officer, azaz adatvédelmi tisztségviselő. Ez a szerepkör 2018-ban került be a köztudatba, az Unió általános adatvédelmi rendeletéből, a General Data Protection Regulation, azaz GDPR-ból. A

DPO feladata a megfelelő adatvédelmi gyakorlatoknak, eljárásoknak az implementálása cégen belül. Nem minden cégnél kötelező ez a szerepkör, viszont versenyelőnyt képezhet a vállalati szférában és az üzleti kapcsolatoknak garancia a megfelelő személyes adatok védelmére. A Társaság már a GDPR elfogadása előtt is nagy gondot fordított az adatvédelmi tudatosságra, a személyes adatok védelmére (Az Intrum és ami mögötte van?! - Compliance - Kalandozások a jog és az adatbiztonság világában, 2023).

2.4.3 Törvények:

Az Intrum Zrt. működését rengeteg törvény és jogszabály szabályozza, köztük:

- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Hetedik könyv
- Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- A Magyar Nemzeti Bank (MNB) szabályozása és felügyelete
- Fogyasztóvédelmi törvény 1997. évi CLV. törvény
- 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról
- Magyarország Alaptörvénye XIII. cikk (1) bekezdés
- A Hagyatéki eljárásról szóló 2010. évi XXXVIII. Törvény
- Az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 7-17.§ szakasza
- Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) Európai Unió 2016/679 rendelete
- Számviteli törvény 2000. évi C. törvény
- Behajtási költségátalányról szóló jogszabályok
- A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőlegezéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (ÜZLETSZABÁLYZAT, 2020)

2.4.4 A hagyatéki eljárás:

A hagyatéki eljárás szabályait a 2010. évi XXXVIII. törvény a hagyatéki eljárásról és a hagyatéki eljárás egyes cselekményeiről szóló 29/2010. (XII. 31.) KIM rendelet szabályozza. Fontos kiemelni, hogy az adós halálával a tartozás nem szűnik meg. A törvény célja, hogy az ember halálával bekövetkező hagyatékátzállást biztosítsa. A hagyatéki eljárás fő szabály szerint az elhunyt utolsó állandó bejelentett lakóhelye szerint illetékes polgármesteri hivatalnál indul meg, de magát az eljárást az illetékes közjegyző folytatja le. Ha belföldi lakóhellyel nem rendelkezett, vagy az nem állapítható meg, a hagyatéki vagyon fekvésének helye szerint illetékes jegyző intézkedik. A halálesetet a halottkém köteles az illetékes jegyzőnek a halott vizsgálati bizonyítvány egy példányával bejelenteni. A jegyző a

halott vizsgálati bizonyítvány vagy egyéb bejelentés alapján értesül az örökhagyó haláláról, és ez után következik a hagyatéki eljárás megindítása. Első lépésként nyilatkoztatják a hozzátartozót arról, hogy van-e az elhunynak vagyontárgya és arról, hogy nevezze meg az általa ismert örökösöket. A hozzátartozó tehát írásban nyilatkozik az általa ismert vagyontárgyakról. Ezután a jegyző, vagy az általa megbízott előadó elkészíti a hagyatéki leltárt, amihez előtte a hozzátartozónak be kell nyújtani a szükséges iratokat. Kötelező leltározandó vagyonnak számít a magyar állampolgár után belföldön maradt ingatlan vagyon és a háromezer forintot meghaladó értékű belföldön maradt ingóságok. A közjegyző a hagyatéki eljárást a hagyatéki leltár beérkezése, illetőleg a nála tett bejelentés után köteles megindítani, ha a fent említett vagyonnal és/vagy ingósággal rendelkezett az elhunyt, illetve ha hagyatékban szülői felügyelet alatt nem álló kiskorú, cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett vagy ismeretlen helyen távollevő személy érdekelt, és ezek a körülmények a halott vizsgálati bizonyítványból megállapíthatók, vagy nincs ismert örökös, vagy a leltározást az örökösként érdekelt személy, a végrendeleti végrehajtó, a hagyatéki hitelező vagy a gyámhatóság kéri, továbbá, ha a bejelentett hagyatéki teher várhatóan meghaladja a hagyatéki vagyon értékét. Az utóbbi az, ami az Intrum szempontjából fontos, hiszen amikor tudomást szereznek az adós haláláról, akkor bejelentkeznek a hagyatéki leltárba, mint hagyatéki hitelezők. A hagyatéki tárgyalásra a közjegyző megidézi az összes érdekeltet. A tárgyaláson a közjegyző először a hagyatéki leltárt ismerteti, szükség esetén azt kijavítja, kiegészíti. A hagyatéki leltár tartalmával kapcsolatban a tárgyaláson megjelentek észrevételt tehetnek. Az örökhagyó végintézkedését a közjegyző a tárgyaláson hirdeti ki. Ezt követően a közjegyző megállapítja a tényállást, az öröklés konkrét ügyben irányadó rendjét, valamint rögzíti, hogy ki és milyen jogcímen támasztott igényt a hagyatékkal szemben. A közjegyző kétféle hatályú végzéssel zárhatja le a hagyatéki eljárást. A közjegyző csak a nem vitatott vagyontárgyat adja át teljes hatállyal. Ha vita alakul ki, azt a közjegyző nem döntheti el, ilyenkor ideiglenes hatállyal adja csak át a hagyatékot, és 30 napon belül bírósághoz lehet fordulni, hogy a bíróság megállapíthassa, hogy ki az örökös. Ám ha egyezség alakul ki a felek között, és meg tudnak állapodni a közjegyző előtt, úgy elkerülhető a hosszadalmas és sokszor költséges peres eljárás. Amíg az örökhagyó a Ptk. rendelkezése folytán csak ember lehet, az örökös a polgári jog bármely alanya (ember, jogi személy, egyéb szervezet, állam) lehet. Az örökös az öröklés megnyíltával a hagyatékot, illetőleg annak neki jutó részét vagy meghatározott tárgyát (örökség) – elfogadás vagy bármely más jogcselekmény nélkül – megszerzi. Az átszállás tehát ipso iure (törvénytől fogva) következik be. Az öröklési jog szabályai a 2013. évi V. törvény (Ptk.) Hetedik könyvében kerültek részletezésre. Az öröklési jog kiemelt alkotmányos alapjogként az Alaptörvény XIII. cikk (1) bekezdésében szintén

szabályozásra került. Az Alaptörvény XIII. cikk (1) bekezdése kimondja, hogy „Mindenkinek joga van a tulajdonhoz és az örökléshez. A tulajdon társadalmi felelősséggel jár.” Az öröklési jog rendszere egyfelől a család vagyoni alapjainak stabilitását biztosítja (pl. törvényes öröklés sorrendje, kötelesrésze való jogosultság), másrészt az ember halála esetén megakadályozza az elhunyt személy vagyonának gazdátlaná válását. A hagyaték az örökös oldaláról az örökség, több örökös esetén pedig örökrész. Az örökös az örökhagyó vagyoni jogi személyiségének folytatója, mivel megszerzi a hagyatékhoz tartozó jogokat, de vállalnia kell a hagyatékhoz tartozó kötelezettségeket. Az örökösök egymás közti viszonyukban örökostársnak minősülnek. Az államra száll a hagyaték, ha az örökhagyó után nem maradt ismert örökös vagy az örökösök lemondanak az örökségről (Törvény a hagyatéki eljárásról, 2010).

Az Intrum Zrt.-nél a hagyatéki követeléskezeléssel a Hagyatéki Ügykezelési Csoport foglalkozik. Miután tudomást szereznek az adós haláláról, felveszik a kapcsolatot az illetékes önkormányzattal. Ez az információ érkezik a Belügyminisztériumtól, harmadik fél jelzése alapján, illetve jogi ügyekben a végrehajtótól vagy bíróságtól. Az önkormányzatnak elektronikus levélben megküldik a hagyatéki hitelezői igényüket, a tartozás(ok) eredetét és összegét. Abban az esetben, ha nem indult eljárás, az önkormányzat tájékoztatja a Társaságot az indokról, például, ha a hozzátartozó nemleges nyilatkozatot tett arról, hogy az elhunyt volt-e kötelező leltározás alá eső vagyona. Ha a leltár felvétele még folyamatban van, a jegyző, vagy az ő nevében eljáró előadó rögzíti benne a Társaság hitelezői igényét és megnevezi a jövőben hagyatéki eljárást lefolytató közjegyző nevét. Ezután már nem kell külön megkeresni a közjegyzőt, hiszen a leltárban továbbításra kerül benne az igény. Abban az esetben, ha már korábban megküldésre került a leltár a közjegyző felé, mint az önkormányzat megkeresése, akkor kell a közjegyzőt is megkeresni külön. Ha folyamatban van az eljárás közjegyzőnél, akkor adatok közlése érdekében a közjegyző megkeresi a Társaságot. A közjegyző kérhet még engedményezési nyilatkozatot, engedményező és kötelezett között létrejött szerződést vagy számlát. A tárgyalás lefolytatása után a közjegyző megküldi a Társaság részére a jogerős hagyatékátadó végzést vagy az öröklési bizonyítványt. A végzés vagy bizonyítvány feldolgozása után, eredménytől függően az örökösök felszólítása vagy az ügy(ek) zárása következik.

2.5 Ökológiai környezet:

2.5.1 Fenntarthatóság az Intrumnál:

Véleményem szerint, a vállalati fenntarthatóság a vállalat értékrendjével és az üzleti tevékenységi elveken alapuló megközelítésével kezdődik. Az Intrum Zrt. számára elsősorban a pénzügyi fenntarthatóság a legfontosabb. „A fenntartható gazdálkodás, működés

megvalósításához nem csak a megfelelő technológiák és folyamatok szükségesek, hanem ezek megvalósítását elősegítő pénzügyi megoldásokra is” (Baranyi, 2022). Emellett a környezeti fenntarthatóságra is odafigyelnek. A Társaság üzleti stratégiájában fontos szerepet játszik a fenntarthatóság, de nem csak stratégiájukban, hanem a mindennapi tevékenységüket is aszerint végzik. Erről tesz tanúbizonyságot a 2016-ban aláírt Egyesült Nemzetek Globális Megállapodása is, ami nemzetközileg elismert egyezményekből és nyilatkozatokból áll. A Társaságnak nemcsak vállalati szinten elvárt a Globális Megállapodás tíz alapelveinek betartása, de kiemelten ügyelnek beszállítóik és partnereik fenntarthatósági politikájukra is. A Társaság éves beszámolót készít arról, hogy a megállapodás elveinek betartásában milyen eredményeket és célkitűzéseket értek el (Fenntarthatóság az Intrumnál).

Az Egyesült Nemzetek Globális Megállapodásának tíz alapelve az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata, a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet Nyilatkozata a Munkahelyi Alapelvekről és Jogokról, a Riói Nyilatkozat a Környezetről és Fejlődésről, valamint az Egyesült Nemzetek Szövetsége Korrupcióellenes Egyezményéből származik.

Az Egyesült Nemzetek Globális Megállapodásának tíz alapelve pedig így szól:

Emberi Jogok:

- I. Alapelv: A vállalatok támogatniuk és tiszteletben kell tartaniuk a nemzetközi emberi jogok védelmét.
- II. Alapelv: A vállalatoknak meg kell győződnie arról, hogy nem bűnrészesek emberi jogok megsértésében.

Munkaügy:

- III. Alapelv: A vállalatoknak fenn kell tartaniuk a csoportosulási szabadságot és a kollektív tárgyaláshoz való jog tényleges elismerését.
- IV. Alapelv: A kényszer- és kötelező munka minden formájának felszámolása.
- V. Alapelv: A gyerekmunka hatékony felszámolása.
- VI. Alapelv: A munkavállalással és foglalkozással kapcsolatos diszkrimináció felszámolása.

Környezetvédelem:

- VII. Alapelv: A vállalatoknak támogatniuk kell a környezeti kihívások elővigyázatos megközelítését.
- VIII. Alapelv: A vállalatok tegyenek kezdeményezéseket a nagyobb környezeti felelősségvállalás előmozdításának érdekében.
- IX. Alapelv: A vállalatok ösztönzik a környezetbarát technológiák fejlesztését és elterjedését.

Korrupció-ellenesség:

- X. Alapelv: A vállalatoknak fel kell lépniük a korrupció minden formája ellen, beleértve a zsarolást és a megvesztegetést is.

Ezeknek az elveknek a vállalati stratégiába, politikába és működésbe való beépítésével a vállalatok nemcsak az emberek és a bolygó iránti alapvető felelősségüket tartják be, hanem a hosszútávú siker alapját is megteremtik (The Ten Principles of the UN Global Compact).

2.5.2 Carbon Disclosure Project:

Európa vezető hitelmenedzsment-szolgáltató vállalatoként az Intrum közvetve, illetve közvetlenül is hatással van a társadalomra. Szén-dioxid lábnyomuk csökkentése része azon erőfeszítéseknek, hogy hozzájáruljanak egy fenntarthatóbb társadalomhoz, összhangban az általános céljukkal, hogy utat mutassanak egy egészségesebb gazdaság felé. Az Intrum cégcsoport 2022 júliusában először vett részt a Carbon Disclosure Project, azaz CDP felmérésében és 2022 december 13-án a teljeskörű közzététel során „B” osztályzatot kapott. A Carbon Disclosure Project egy olyan non-profit jótékonyági szervezet, ami befektetők, vállalatok, városok, országok és régiók globális közzétételi rendszerét működteti. Az érintettek három kérdőív kitöltésével tesznek közzé adatokat, majd ezek alapján a CDP egy D-től A-ig terjedő skálán értékeli őket. Pontozási rendszerük teljes mértékben igazodik a Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), azaz Az Éghajlattal Kapcsolatos Pénzügyi Közzétételekkel Foglalkozó Munkacsoporthoz és a fontosabb környezetvédelmi szabályokhoz, ezért a CDP által biztosított adatkészlet összehasonlítható az egész piacon. A kérdőívek az éghajlatváltozáshoz, az erdőkhöz és a vízbiztonsághoz kapcsolódó kérdéseket tartalmaznak, ezzel felmérve az érintettek teljes környezeti teljesítményéről. „A „B” fokozat a CDP besorolása alapján a "Management" sávba tartozik, ami külső elismerése annak, hogy összehangolt lépéseket teszünk az éghajlatot érintő problémák területén.” - nyilatkozta ezt Vanessa Söderberg, az Intrum cégcsoport Fenntarthatósági Igazgatója (Intrum, 2023). Az Intrum besorolása magasabb, mint a többi speciális professzionális szolgáltatók átlaga (C), de még a globális átlag felett is van (C). A Társaság célja, hogy élen járjon egy fenntarthatóbb iparág kialakításában, beleértve a klímaváltozás növekvő hatásának kezelését is. Jelenleg is méri kibocsátásaikat, első körben a tulajdonukban lévő járművek kibocsátását, hűtőközegek használatából származó helyszíni energiáját, másod körben irodáik energiafogyasztását, beleértve a villamosenergia-, fűtés-, és hűtésfogyasztást és végül harmad körben az üzleti utazásokból származó kibocsátásokat. A jövőben tervben van az utóbbi kiegészítés az üvegházhatású gázok kibocsátásának mérésével is (Intrum receives a B score in Carbon Disclosure Project (CDP), 2023).

3. Vállalat bemutatása, elemzése

3.1 Intrum Zrt. és a követeléskezelés bemutatása:

Az Intrum Zrt. több mint 30 éves múltra nyúlik vissza Magyarországon, 2017-ben az Intrum Justitia és a Lindorff egyesült, ezzel létrehozva Európa vezető követeléskezelési szolgáltatásokat nyújtó vállalatcsoportját, az Intrumot. A Társaság székhelye 1139 Budapest, Fiastyúk u. 4-8. szám alatt található, a Váci Greens Irodaparkban. A földszinten található a személyes ügyfélszolgálat, irodáik pedig további két szinten helyezkednek el. A svéd anyavállalat is több mint 100 éve működik, így elmondható, hogy rengeteg tapasztalattal és tudással rendelkeznek a követeléskezelés terén. A cégcsoport 20 európai országban van jelen és több mint 8.000 munkavállalóval rendelkeznek. Irodáik vannak még: Ausztriában, Belgiumban, Csehországban, Dániában, Finnországban, Franciaországban, Németországban, Görögországban, Magyarországon, Írországon, Olaszországban, Hollandiában, Norvégiában, Lengyelországban, Portugáliában, Szlovákiában, Spanyolországban, Svédországban, Svájcban és az Egyesült Királyságban (Irodáink Európában). Magyarországon közel 430 munkavállaló van és 150 különböző munkakörben dolgoznak. Azoknak az új belépőknek, akik a munkakörük során ügyfélkapcsolatot létesítenek, kötelező letenniük a Magyar Nemzeti Bank, pénzügyi szolgáltatás közvetítői hatósági vizsgát. Ennek letételét a Társaság lehetővé teszi és finanszírozza, így belépésnél még nem kötelező ennek a megléte. A Társaság az MNB engedélyével és felügyeletük alatt végzik a tevékenységüket. Az Intrum tekintetében a követeléskezelés egy vállalatok és intézmények számára nyújtott szolgáltatás és az ebben az iparágban dolgozó cégek feladata a lejárt és felmondott tartozások behajtása. Fontos megemlíteni, hogy a követeléskezelés nem végrehajtás, hiszen a végrehajtás már egy jogi folyamatnak a része. A Társaságnak nem célja jogi eljárást indítania, hiszen ez mindkét fél számára hosszú és költséges folyamat. Éppen ezért elsődleges célja, hogy engedményezés után az ügyben a lehető leghamarabb érdembeli előrelépés történjen, megtalálva az ügyfél számára legkedvezőbb megoldást a tartozás kiegyenlítésére. A követeléskezelés egy adminisztratív dolog, ahol minden olyan eszközzel, amivel élni lehet, törekednek arra, hogy ezek a számlák kifizetésre kerüljenek. A követeléskezelés eszközei elsődlegesen az ügyfél értesítése az engedményezésről, ezután írásbeli fizetési felszólítások, telefonos megkeresés, személyes felkeresés, személyes ügyfélszolgálat és a jogi eljárások kezdeményezése. Minél hamarabb kap meg egy számlát a Társaság, annál magasabb a sikeresség és minél később kerül hozzájuk egy lejárt számla, annál kisebb annak az esélye, hogy kiegyenlítésre kerül (Intrum és ami mögötte van! Igazság az Intrumról és Intrum titkok!?, 2023).

3.2 Üzletágak bemutatása:

A vállalati üzletág foglalkozik a B2B, azaz business to business számlák átvételével, vagyis mikor a követelés cég és cég között van.

A fogyasztói üzletág azokkal a követelésekkel foglalkozik, amelyek olyan fogyasztói szolgáltatásokból, mint a közüzemi szolgáltatásokból, telekommunikációs szolgáltatásokból vagy banki szolgáltatásokból erednek. Ezeket a követeléseket tömegesen, nagy mennyiségben vásárolják.

3.3 Szolgáltatások bemutatása:

A legtöbb vállalat esetében nincs külön erőforrás és megfelelő szakmai gárda a kintlévőségek kezelésére, ezért választanak olyan követeléskezelési céget, mint az Intrum. Ezeknek a számlának az eladása javítja a vállalat likviditását, csökkenti a veszteségeket és kockázatokat és pénzügyi forrásokat szabadít fel. Elsősorban követelÉsvásárlásokkal foglalkoznak, azaz nemteljesítő fedezetes és fedezetlen hitelekÉt vásárolnak meg, ami egy Ptk. szerinti kategória, egy adás-vétel szerződés, ami vagyontárgynak számít. Vásárlásnál a Társaság a számla névértékének egy bizonyos százalékát azonnal kifizeti a vállalkozásnak, majd ezt követően az adós az Intrumnak fog tudni fizetni, nem közvetlenül a vállalkozásnak (KövetelÉsvásárlás).

Emellett fedezetlen vállalati portfóliókat is vásárolnak még, hiszen lehet, hogy ezek a számlák még mindig értéket képviselnek, csak a vállalatnak nincs meg a behajtásukhoz megfelelő szakmai kompetenciája. Minden nagy elemszámú nemteljesítő portfóliót szívesen megvizsgálnak és általános minősége alapján beárazzák. Sok ügyfelük részesíti előnyben a „forward flow” ügyleteket, azaz, hogy a Társaság folyamatosan újra vásárolja azokat a portfóliókat, amik egy bizonyos kort elérnek (Portfólió értékesítése - a megfelelő partner kiválasztása).

3.4 Mi a különbség az engedményezett vagy a megbízásos ügyek között?

Az Intrumhoz kétféleképpen kerülhet egy adósság, úgy, hogy a hitelező cégnek joga van harmadik félre engedményeznie vagy megbízásos alapon. A követelés engedményezése azt jelenti, hogy az adóssal szemben fennálló követelést tovább lehet értékesíteni. Az értékesítés során a hitelezői jogokat átruházzák a követelés vásárlójára, amellyel együtt például a tulajdoni lapra bejegyzett jelzálogjog átjegyzésre kerül a követelés megvásárlója javára. Az adóssÉt kötelező írásban értesíteni az engedményezésröl, ezen időponttól az engedményesnek fog tudni fizetni (2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvröl). Az adósok együttmüködésének hiányában vagy egyéb okok miatt a követelés jogi úton történő érvényesítésére is sor kerülhet. A közokiratba foglalt kölcsönszerződések esetén az illetékes

közjegyzőtől a szerződés végrehajtási záradékkal történő ellátását lehet kérni. Közokiratba nem foglalt kölcsönszerződések esetén fizetési meghagyás kibocsátását, majd jogerőre emelkedése esetén végrehajtási lap kiállítását lehet kezdeményezni (A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény).

Ezzel szemben a megbízásos ügyekben történő eljárásnál a követeléskezelési cég nem válik a követelés tulajdonosává, csak kezeli ezeket az ügyeket, megpróbálja fizetésre bírni az adós ügyfeleket. Ezekben az ügyekben továbbra is a hitelezőcégnek tartozni az adós, nem pedig a követeléskezelő cégnek. A követeléskezelő cég jogi eljárást nem kezdeményez a megbízás alapján kezelt ügyekben, csupán javaslatot tehet erre vonatkozóan (2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről). Mivel az Intrum egy multinacionális cég, így rálátásunk van a többi országra is és általánosában elmondható, hogy az EU többi országaiban gyakoribbak a megbízásos ügyek, mint Magyarországon.

3.5 Az ügyfélszolgálat és a call center, azaz a front office:

A front office szerepe nagyon fontos a Társaság életében, hiszen olyan, mintha a Társaság arca lenne, mivel az adós ügyfelek velük találkoznak először, éppen ezért is fontos, hogy olyan munkavállalókkal találkozzanak, akik ügyfélközpontúak és segítőkészek. Az Intrumnál az ügyfélszolgálatot belső szinten inkább ügyfélkiszolgálásnak nevezzük, hiszen a hangsúly azon van, hogy a Társaság próbálja megtalálni a legmegfelelőbb megoldást, nem pedig az ügyfél, a kulcsszó a megoldás. Két nagy területe van, a call center és a személyes ügyfélszolgálat, mindkét területen körülbelül 60-70 fő munkavállaló dolgozik és közel 40.000 ügyfél kontaktot tartanak telefonon havonta. Már toborzásnál is figyelnek, hogy olyan embereket válasszanak ki, akik empátikusak, határozottak és jól kommunikálnak. Kommunikációjukkal érvelniük kell, hatást kell gyakorolniuk és nem szabad beleélni magukat a helyzetbe, nem veszíthetik el az irányítást a beszélgetésben. Nagy hatással van a dolgozókra – a saját lelki állapotukon kívül – az ügyfél élethelyzete, a külső tényezők (például a gazdasági környezet, makrokörnyezet, háborús helyzet) és ezekre a dolgozóknak azonnal kell tudni reagálniuk, megoldaniuk a helyzetet. Ha az ügyfél együttműködő, könnyen el tudnak jutni egy komfortosabb helyzetbe. Minden, ami szakmai az tanulható, számukra az ügyfelekkel való bánásmód fontosabb. A Társaság egész oktatási és képzési rendszere úgy van felépítve, hogy nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy a kollégák által megszerzett tudást ők maguk adják tovább az új belépőknek, hiszen ők vannak napi kapcsolatba az ügyfelekkel és ők tudják a legautentikusabban átadni. Az új belépők mentorokat kapnak, akik végig kísérik a betanulási útjukat és a rendelkezésükre állnak. Fontos a soft skillek fejlesztése is, ezért a munkavállalóknak folyamatosan külső és belső tréningeket biztosítanak. A betanítás és fejlesztés is brandekre épül, amiket például szituációs játékokkal tudnak szemléltetni.

Létrehoztak egy kontrollcsoportot is, akik folyamatosan hallgatják vissza a telefonos beszélgetéseket, hogy ebből is lássák, hogy mik azok a területek, amiket még fejleszteni kell. A munkavállalók részére fontos a visszacsatolás is, napi riportokat készítenek számukra, illetve a teljesítményüket is értékeli (Intrum és ami mögötte van?! Ügyfélszolgálat, call center, front office és a felkeresők, 2023).

3.6 Projektmenedzsment és Folyamatmenedzsment:

A különbség a projektmenedzsment és folyamatmenedzsment között, hogy míg a projektmenedzsment egyedi, meghatározott célt szolgáló tevékenység, addig a folyamatmenedzsment az ismétlődő, állandó folyamatok hatékonyságára koncentrál. A Társaságnál a projektmenedzsment osztály megalakulása 2014-ben kezdődött, amikor is az MNB létrehozta a devizahiteles mentés programját és a Intrumnál úgy döntöttek, hogy ezt projekt szinten kell kezelni és erre fel is állítottak egy csapatot. Ennek sikerén 2016-ban létrehozták a Projekt Irodát, ami mára már a mindennapi munkához tartozik. Jelenleg a Projektmenedzsment Osztály és a Folyamatmenedzsment Osztály is 4-4 fővel működik, felépítésüket tekintve mindketten a Szolgáltatás Fejlesztési Részleghez tartoznak és egymásra utaltság van köztük, hiszen gyakran az új kezdeményezések projektként indulnak, siker esetén ezekből kialakult folyamatokat folyamatosan optimalizálják és szabványosítják a folyamatmenedzsment eszközeivel. Mindennap új kihívások elé állnak, például vannak az úgynevezett „over budget behind schedule” esetek, ami annyit takar, hogy túl vannak már a tervezett költségvetésen, de a határidőket nem tudják tartani. A legnagyobb kihívás számukra a gyorsan változó környezet. A Projektmenedzsment Osztály stratégiai szerepe biztosítani, hogy a megfelelő információ, megfelelő helyen, megfelelő emberek számára rendelkezésre álljon és ezekből megfelelő döntések születhessenek (Intrum és ami mögötte van?! Projektmenedzsment és Folyamatmenedzsment, 2023).

4. Téma kifejtése

Szakmai gyakorlati időm alatt a Követeléskezelés Szolgáltatási Részleg, Hagyatéki Ügykezelési, Magáncsőd és Operációs Pénzügyi Osztály, Hagyatéki Ügykezelési Csoportjánál dolgoztam, ahol elsősorban a hagyatéki ügyek megindításával foglalkoztam, ezzel segítve az ügyintézők munkáját. Munkám nagy részét a cég saját rendszerében, az E-collectben végeztem. Ez a rendszer az ügyek nyilvántartására és adminisztrációjára szolgál, ügyiratszám alapján láthatóak az ügyfél személyes adatai, az engedményezés adatai, az ügyben eddig történtek, a tartozás aktuális egyenlege, a csatolások és esetlegesen a hagyatéki végzések és sok más. Emellett használtam még egy másik belső rendszert is, ami különböző lekérdezésekre szolgáló Cortexet, ahol én az egyenleg lekérdezést használtam. A hagyatéki eljárás megindításánál a hagyatéki állományból készült excel formátumú táblák segítségével megvizsgáltam az ügyeket, majd a megfelelő levélsablon segítségével elkészítettem a bejelentkezőt az illetékes Önkormányzathoz. Önkormányzati és Közjegyzői megkereséseket is dolgoztam fel, majd ezeket rögzítettem az ügyben az E-collectben. Azokat az egy ügyes bejelentkezőket, amiket a többi gyakornok készített átnéztem, kijavítottam majd E-cégkapu segítségével előkészítettem a kiküldésre, így a koordinátoromnak már csak alá kellett írnia elektronikusan. Amikor épp nem volt friss állomány, akkor adminisztrációs feladatokat is végeztem, mint például a halál-dátumok ellenőrzése és beírása, speciális ügyek (például önkormányzati elakadás) megvizsgálása, hagyatéki végzések lementése és GIRO lekérdezések. Általában a feladatainkat excel formátumú táblában kaptuk meg, ahol tudtuk jelölni, hogy melyik ügyekkel vagyunk már készek, illetve azt is hogyha olyan ügyekkel találkozunk, ami számunkra is elakadást okoz. Mivel régóta dolgozom a cégnél, így rengeteg oktatáson és továbbképzésen vehettem már részt, köztük volt egy több napos tréning is, ahol megtanulhattuk, hogy hogyan kell egy hagyatéki végzést feldolgozni.

A cégnél a hagyatéki folyamat megindítása először az illetékes Önkormányzat megkeresésével kezdődik. A hagyatéki eljárás lefolytatásában az örökhatározó utolsó lakóhelye szerinti Önkormányzat jogosult. Ha nem volt az E-collectbe cím rögzítve, akkor az iratanyagokban vagy a lehetséges társügyek megvizsgálásával próbáltam megállapítani, hogy melyik cím lehet az utolsó. Miután ez meg lett, berögzítettem az Önkormányzatot és a címet is az E-collectbe. Ezután a megfelelő levélsablon alapján elkészítettem a word formátumú levelet. Több ügy esetén figyelni kellett, hogy az elhunyt milyen szereplő az adott ügyben, értem ezt arra, hogy lehet, hogy volt 3 ügye, amiben adós és egy, amiben kezes. Ha az adós 6 hónapon belül hunyt el, akkor az összes ügyében be kellett jelentkezni az önkormányzathoz, hiszen akkor még feltételezhető, hogy a leltár felvétele folyamatban van. Ehhez az esethez kellett használni a Cortexet, hiszen ilyenkor belekerült a tartozás halálkori egyenlege is a

levélbe. Ha az adós 6 hónapon túl hunyt el, akkor elég egy ügyben bejelentkezni, hiszen, ha indult eljárás, akkor feltételezhetően már a közjegyzőnél van. A folyamatok végén már csak az E-collectben adminisztráció van. Ha nincs élő szereplő az ügyben akkor az felfüggeszthető, illetve rögzíteni kellett még egy feladatot arra vonatkozóan, hogy fel lett dolgozva és kiküldésre vár a levél. A kapcsolattartás az Önkormányzatokkal és Közjegyzőkkel mindig elektronikus formában történt, az E-cégkapun keresztül.

Amikor beérkeztek az Önkormányzatok válaszai, hasonló excel formátumú táblában kaptuk meg, mint említettem. Ezek feldolgozásánál általában 3 lehetséges válasz volt: illetékességihiány, indult eljárás vagy nem indult eljárás. Előfordult, hogy illetékességihiány lépett fel, ilyenkor általában az illetéktelen Önkormányzat továbbította levelünket az illetékes Önkormányzat számára. Amennyiben nem indult és az Önkormányzat indokolta ennek okát, akkor lehetett zárás kérését rögzíteni az E-collectben. Abban az esetben, ha indult, akkor általában az Önkormányzat megküldte számunka azt, hogy melyik Közjegyzőnek lett továbbítva és mikor. További válaszként kaphattuk még azt, hogy az ügyfél külföldön hunyt el, ami megint csak különböző eljárást igényel. A beérkező levél eredményét külön feladatban kellett rögzíteni.

Amennyiben indult eljárás jöhetett a fázis 2, azaz a Közjegyző megkeresése. Itt is érvényes a 6 hónapos szabály, így ennek tudatában készítettem a levelet. Ha nem friss állományról van szó, akkor a levélbe bele van foglalva az is, hogy a már jogerős hagyatékátadó végzésre is igényt tartanánk, így az illeték megtérítése után meg is küldik a Társaság részére. Úgyszintén régebbi ügyeknél előfordult, hogy azóta már más Közjegyző van, mivel az, akinek az Önkormányzat megküldte már esetleg nyugdíjba vonult, ezért mindig megnéztem a MOKK, azaz Magyar Közjegyzői Kamara weboldalán a jelenlegi Közjegyző nevét. Itt az alapján állapítható meg az illetékesség, hogy az adott településen páros vagy páratlan hónapban hunyt el az adós. Az adminisztráció itt sem maradhatott el.

Azokat a leveleket, amik egy ügyes bejelentkezők, én készítettem elő és tettem fel az E-cégkapura. A folyamat azzal kezdődött, hogy a többi gyakornok által készített leveleket átnéztem, jogosságát megvizsgáltam és ha szükséges javítottam. Ha csak egy ügyben jelentkezőnk be, akkor elsősorban úgy választjuk ki az ügyet, hogy annak engedményezése 6 éven belül legyen, hiszen, ha szükség lenne a jogutódlás bizonyítására, ezekben az ügyekben nagyobb az esély arra, hogy tudunk iratanyagot kérni az engedményezőtől. Miután megbizonyosodtam róla, hogy a levél jól lett elkészítve, elvégeztem az adminisztrációs részét, E-collectben beállítottam egy levélküldési feladatot és egy felfüggesztési feladatot 30 napra. A csatolmányok fül alá becsatoltam a levél pdf formátumát aztán áttértem a kiküldés részére. Az E-cégkapu felületén kiválasztottam a megfelelő Önkormányzatot és kitöltöttem a

mellékletet és becsatoltam a levelet és az engedélyezési nyilatkozatot. A koordinátoromnak már csak ellenőriznie kellett és aláírnia, ezzel ténylegesen rövidítve számára a feladatot. Az én feladataim eddig tartottak, a továbbiakban az ügyintézők vették át őket.

5. Összegzés

Dolgozatommal a célom az volt, hogy bemutassam az Intrum Zrt. történetét és tevékenységét, valamint, hogy elemezzem a Társaság makrókörnyezetében lévő tényezőket, amik hatással voltak a cégre, illetve amik változása befolyásolni tudja annak működését. Bemutattam a Társaság egyes részlegeit és hogy azon belül én hol töltöttem a szakmai gyakorlati időmet és milyen feladatokat végeztem, továbbá ismertettem a követeléskezeléssel és hagyatéki-követeléskezeléssel kapcsolatos fogalmakat.

A makrókörnyezeti elemzésből következtetésképpen elmondható, hogy az Intrum Zrt. célkitűzése, hogy utat mutassanak egy egészséges gazdaság felé, segítsen az adósoknak teljesíteni adósságfizetési kötelezettségüket, illetve a pénzügyi tudatosság fenntarthatóbbá tétele. A tartozás egy kényesebb téma a társadalom számára, de ahogy az Magatartási-kódexben is leírták, a Társaság a behajtási folyamatok minden területénél kiemelten figyel az adatvédelemre, diszkrécióra és a titoktartásra. A gazdasági tényezők közül az infláció hatásai okozták a legnagyobb kihívást a Társaság számára, hiszen, ha háztartások rosszabb anyagi helyzetbe kerülnek, akkor könnyebben elmaradnak a számlák fizetésével vagy a hitelek törlesztésével, ezzel pedig a nemteljesítők aránya nő. Bemutattam, hogy a Társaságnál milyen technológiákat használnak jelenleg a követeléskezelésre és hogyan képzelik el a jövőben a fejlődést a mesterséges intelligencia világában. Ismertettem a jogszabályozói környezetet, részletesen bemutattam a hagyatéki eljárást, ahol kitértem arra is, hogy a Társaságnál hogyan zajlanak ezek az eljárások. Bemutattam a Társaság fenntarthatósággal kapcsolatos lépéseit is, ahol részletesebben kitértem a Carbon Disclosure Project-re.

Ismertettem a vállalat tevékenységét és működését, egyes részlegeit, illetve, hogy milyen feladatokba kaptam betekintést az itt töltött időm alatt. Dolgozatom megírásának célja az volt, hogy a makrókörnyezet áttekintése után bemutassam a gyakorlatban, hogy hogyan működik a követeléskezelés a gyakorlatban.

Fejlesztési ötletnek szeretném megemlíteni egy esetleges új szolgáltatás bevezetését, amivel a magyar kis- és középvállalkozásokat támogatnák. A kkv-k jelentős szerepet játszanak a hazai gazdaságban, ezért egy kifejezetten kkv-k számára készült szolgáltatás segítené őket a pénzügyi stabilitás fenntartásában.

Alapvetően folyamatosan vannak fejlesztési elképzelések társasági és ágazati szinten, melyek megvalósulása azonban kérdéses, hiszen a jogszabályok miatt nagyon korlátozott körben tudnak csak gondolkozni.

6. Irodalomjegyzék

- A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény (1994).
- Baranyi, A. (2022). *A FENNTARTHATÓSÁG ÉRVÉNYESÜLÉSE A PÉNZÜGYEKBEN*.
- Horváth, Z. (2023. Szeptember). Stratégiai tervezés és menedzsment tananyag. Gödöllő.
- Intrum. (N. a.). *Tanulmányok*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: Intrum.hu:
<https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/kutatasok-tanulmányok/tanulmányok>
- Intrum. (N. a.). *Társadalmi felelősségvállalás*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: Intrum.hu: <https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/az-intrumrol/tarsadalmi-felelossegvallalas/>
- Intrum. (N. a.). *Fenntarthatóság az Intrumnál*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: Intrum.hu: <https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/az-intrumrol/fenntarthatosag/fenntarthatosag-az-intrumnal/>
- Intrum. (N. a.). *Fizetési moratóriummal kapcsolatos tájékoztató*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: intrum.hu: <https://www.intrum.hu/ados-ugyfeleknek/hitelezes/covid/>
- Intrum. (N. a.). *Magatartási-kódex*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: Intrum.hu: <https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/az-intrumrol/fenntarthatosag/magatartasi-kodex/>
- Intrum. (N.a.). *Zsebpénzügyes*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: intrum.hu: <https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/az-intrumrol/fenntarthatosag/zsebpenzugyes/>
- Intrum. (N.a.). *Irodáink Európában*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: intrum.hu: <https://www.intrum.hu/ados-ugyfeleknek/mivel-foglalkozunk/irodaink-europaban/>
- Intrum. (N.a.). *Követelésvásárlás*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: intrum.hu: <https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/engedmenyezes/kovetelesvasarlas/kovetelesvasarlas/>
- Intrum. (N.a.). *Portfólió értékesítése - a megfelelő partner kiválasztása*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: intrum.hu: <https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/engedmenyezes/kovetelesvasarlas/kovetelesvasarlas/portfolio-ertekesitese-a-megfelelo-partner-kivalasztasa/#>
- Intrum. (2020. október 1). *ÜZLETSZABÁLYZAT*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: Intrum.hu: <https://www.intrum.hu/media/10487/m4-intrum-uzletszabalyzat-kv-beolv-utan-20201001x.pdf>
- Intrum. (2021. november). *European Consumer Payment Report 2021*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: intrum.hu: https://www.intrum.hu/media/fawjc43y/intrum_ecpr_2021-hungary_.pdf
- Intrum. (2022. november). *European Consumer Payment Report 2022*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: intrum.hu: https://www.intrum.hu/media/rmue1nsq/hu_ecpr_2022.pdf
- Intrum Magyarország (2023). Intrum és ami mögötte van! Igazság az Intrumról és Intrum titkok!? Budapest.
- Intrum Magyarország (2023). Az Intrum és ami mögötte van?! - Compliance - Kalandozások a jog és az adatbiztonság világában. Budapest.
- Intrum Magyarország (2023). Intrum és ami mögötte van?! Ügyfélszolgálat, call center, front office és a felkeresők. Budapest.
- Intrum Magyarország (2023). Intrum és ami mögötte van?! Projektmenedzsment és Folyamatmenedzsment. Budapest.
- Intrum. (2023. március 23). *Intrum receives a B score in Carbon Disclosure Project (CDP)*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: Intrum.com:

- <https://www.intrum.com/press/news-stories/intrum-receives-a-b-score-in-carbon-disclosure-project-cdp-1/>
- Intrum. (2023. november 5.). *Látványosan növelte a magyar GDP-t a követeléskezelés*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: Intrum.hu: <https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/az-intrumrol/hirek/sajtohireink/latvanyosan-novelte-a-magyar-gdp-t-a-koveteleskezeles/>
- Intrum Magyarország (2024). *Az Intrum és ami mögötte van, az Intrum titkok - Digitális ügyfelek és digitális közszolgáltatások. Ügyfél életút és digitalizáció a követeléskezelésben*. Budapest.
- Intrum Magyarország (2024). *Az Intrum és ami mögötte van, az Intrum titkok - Ingatlanok és ingatlanpiac a követeléskezelők szempontjából*. Budapest.
- Intrum. (2024). *Intrum fizetőképességi index*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: Intrum.hu: <https://www.intrum.hu/szolgáltatásaink-cegeknek/kutatasok-tanulmányok/kutatasok/ifi/>
- Intrum. (2024. január). *Intrum fizetőképességi index 2024. január*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: intrum.hu: <https://www.intrum.hu/media/0ehn4diy/2024-jan-intrum-fizetokepessegi-index-pdf.pdf>
- Központi Statisztikai Hivatal. (2024. október 22). *A háztartások életszínvonala*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: ksh.hu: <https://ksh.hu/s/helyzetkep-2023/#/kiadvany/a-haztartasok-eletszinvonala/az-egy-fore-juto-eves-brutto-jovedelem-a-referenciaszemely-nehany-demografiai-jellemzoje-szerint>
- Magyar Nemzeti Bank. (2020). *A Magyar Nemzeti Bank 2/2020. (III.24.) számú ajánlása a magas nem teljesítő kitettség állományok leépítéséről*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: mnb.hu: <https://www.mnb.hu/letoltes/2-2020-npl.pdf>
- Sztojcssev, I. (2024. október 30.). *Brutális GDP-adat érkezett, a legrosszabb várakozásokat is messze alulmúlta a magyar gazdaság*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: hvg.hu: https://hvg.hu/gazdasag/20241030_gdp-ksh-visszaeses-recesszio-ebx
- Törvény a hagyatéki eljárásról, XXXVIII. (Magyar Jogrend 2010).
- United Nations Global Compact. (N. a.). *The Ten Principles of the UN Global Compact*. Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: [unglobalcompact.org: https://unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles](https://unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles)
- Wintrust. (N. a.). *What Is a Recession (And How Could One Affect Your Finances)?* Letöltés dátuma: 2024. október, forrás: [wintrust.com: https://www.wintrust.com/financial-education/2023/03/what-is-a-recession-and-how-could-one-affect-your-finances.html](https://www.wintrust.com/financial-education/2023/03/what-is-a-recession-and-how-could-one-affect-your-finances.html)
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (2013).

7. Ábrajegyzék

1. ábra: Az egy főre jutó éves jövedelmek alakulása.	5
2. ábra: Az Intrum fizetőképességi-index alakulása 2018-2023 között havi bontásban.	6
3. ábra: Intrum fizetőképességi index és a háztartásoknak nyújtott nemteljesítő személyi hitelek aránya 2010-2023 negyedéves bontásban.	7
4. ábra: Intrum fizetőképességi index és a GDP volumenindexének alakulása (2010. I. negyedév = 100%), 2010-2023 negyedéves adatok.	7
5. ábra: A férfiak és nők válaszainak aránya a pénzügyi tanácsok kérésével kapcsolatban. ...	10
6. ábra: A nők és férfiak megtakarításainak arányai.	10
7. ábra: Az infláció hatása a fogyasztókra.	12
8. ábra: Fogyasztók válaszainak aránya a számlafizetés elmulasztásának felmerüléséről.	13
9. ábra: a fogyasztók válaszainak aránya a hitelek és tartozások kezelésével kapcsolatban.	14
10. ábra: A pénzügyi jártasság módszereinek arányai a fogyasztók válaszai alapján.	15
11. ábra: A fogyasztók megtakarításainak oka.	16
12. ábra: A fenntartható fogyasztás.	17

NYILATKOZAT

a záródolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Kón Fanni Vivág
A Hallgató Neptun kódja: SPC92Q
A dolgozat címe: A követéstechnika és hagyaték-kezeléshez Intrum
A megjelenés éve: Zártkörűen működő Részvénytársaság működésén keresztül
A konzulens intézetének neve: Befektetői, Pénzügyi és Számítéki Tanács
A konzulens tanszékének a neve: Videófelvétel és Fenntartható Gazdaság Intézet

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumába. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelte után

nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem MATER Hallgatói Dolgozatok repozitóriumában.

Kelt: Budapest, 2024 év november hó 3 nap


Hallgató aláírása

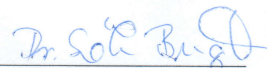
NYILATKOZAT

Kiss Fanni Virág (hallgató Neptun azonosítója: SPC5ZQ) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a szakdolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot/szakdolgozatot/diplomadolgozatot/portfóliót a záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom¹.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem²

Kelt: Gödöllő, 2024 év 11 hó 03 nap



Dr. Szőke Brigitta
belső konzulens

¹ A megfelelő aláhúzendő.

² A megfelelő aláhúzendő.