A DÍJBESZEDŐ FAKTORHÁZ ZRT. EGYES SZERVEZETI EGYSÉGEINEK FELÉPÍTÉSE, FELADAT- ÉS HATÁSKÖRE

1 BELSŐ ELLENŐRZÉS

Tevékenysége ellátható munkaviszony keretében vagy harmadik személy megbízása útján. Vezérigazgatói kapcsolattartást nem igénylő, ügyviteli jellegű kérdések folyamatos egyeztetése céljára a vezérigazgató közvetlen kapcsolattartó szervezeti egységet jelölhet ki.

A Belső Ellenőrzés jelentéseit közvetlenül a vezérigazgatónak küldi meg, azzal, hogy szakmai irányítása és ellenőrzése a Felügyelőbizottság hatáskörébe tartozik.

A belső ellenőrzés funkcionális függetlensége az alábbi tevékenységek külső befolyástól mentes elvégzésében nyilvánul meg:

- a Társaság
    - belső szabályzatnak megfelelő működésének,
    - pénzügyi szolgáltatási, illetve kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységének a törvényesség, a biztonság, az áttekinthetőség szempontjából történő vizsgálata, és
- mindaz, amit jogszabály a feladatkörébe utal.

A belső ellenőrzés célja, hogy vizsgálataival független, objektív bizonyosságot adjon arról, hogy a belső kontroll rendszer (a kockázatkezelési, a kontroll és az irányítási folyamatok) hatékony kialakítása és működése biztosítja a Társaság céljainak elérését. Továbbá, ezen vizsgálataival, valamint tanácsadó tevékenységével értéket adjon a szervezet működéséhez és javítsa annak minőségét.

A Belső Ellenőrzés feladata különösen:

- javaslattétel az éves ellenőrzési tervre, amelyet jóváhagyásra a Felügyelőbizottság elé terjeszt,
- az ellenőrzési feladatok ellenőrzési szempontjainak kidolgozása az ellenőrzés végrehajtása, illetve értékelése, a hiányosságok megállapítása, jelentés készítése, intézkedési javaslatok kidolgozása, utóellenőrzés végrehajtása,
- a hatósági, felügyeleti adatszolgáltatások megalapozottságának és megbízhatóságának rendszeres ellenőrzése,
- a hatósági, felügyeleti ellenőrzések alapján hozott intézkedések végrehajtásának vizsgálata,
- rendszeresen elemezni, vizsgálni és értékelni a belső kontrollrendszerek kiépítésének, működésének jogszabályoknak, jogszabálynak nem minősülő egyéb előírásoknak – ideértve az MNB által kiadott felügyeleti szabályozó eszközöket – és belső szabályzatoknak való megfelelését, valamint működésének gazdaságosságát, hatékonyságát és eredményességét,
- elemezni, vizsgálni a rendelkezésre álló erőforrásokkal való gazdálkodást, a vagyon megóvását és gyarapítását, valamint az elszámolások megfelelőségét, a beszámolók valódiságát,
- a vizsgált folyamatokkal kapcsolatban megállapításokat, következtetéseket és javaslatokat megfogalmazni a kockázati tényezők, hiányosságok megszüntetése, kiküszöbölése vagy csökkentése, a szabálytalanságok megelőzése, illetve

feltárása érdekében, valamint a Társaság eredményességének növelése és a belső kontrollrendszerek javítása, továbbfejlesztése érdekében,

- felelősöket és határidőt megnevezni a javaslatok és intézkedések megvalósítására vagy azok tekintetében javaslatot tenni,
- nyilvántartani és nyomon követni a belső ellenőrzési jelentések alapján megtett intézkedéseket,
- a szabályszerűségi ellenőrzés lefolytatása, amely során vizsgálja, hogy az adott szervezeti egység, illetve üzleti terület működése, illetve tevékenysége megfelelően szabályozott-e, és érvényesülnek-e a hatályos jogszabályok, belső szabályzatok és vezetői rendelkezések előírásai, felügyeleti szabályozó eszközök elvárásai,
- pénzügyi ellenőrzési tevékenysége az adott szervezeti egység, illetve üzleti terület, program vagy feladat pénzügyi elszámolásainak, valamint az ezek alapjául szolgáló számviteli nyilvántartások és a kapcsolódó felügyeleti adatszolgáltatások ellenőrzésére irányul,
- a rendszerellenőrzési tevékenysége keretében az egyes rendszerek kialakításának, illetve működésének átfogó vizsgálatát kell elvégezni,
- teljesítmény-ellenőrzés során vizsgálni, hogy az adott szervezeti egység, illetve üzleti terület által végzett tevékenységek, programok egy jól körülhatárolható területén a működés, valamint a forrásfelhasználás gazdaságosan, hatékonyan, megfelelő minőségben és eredményesen valósul-e meg,
- informatikai ellenőrzés keretében a Társaságnál működő informatikai rendszerek megfelelőségére, megbízhatóságára, biztonságára, valamint a rendszerben tárolt adatok teljességére, megfelelőségére, szabályosságára és védelmére vonatkozó megállapításokat tesz,
- tanácsadó tevékenysége kiterjed az alábbi területekre:
  - vezetők támogatása az egyes megoldási lehetőségek elemzésével, értékelésével, vizsgálatával, kockázatának becslésével,
  - pénzügyi, tárgyi, informatikai és humánerőforrás-kapacitásokkal való észszerűbb és hatékonyabb gazdálkodásra irányuló tanácsadás,
  - a vezetés szakértői támogatása a kockázatkezelési és szabálytalanságkezelési rendszerek és a teljesítménymenedzsment rendszer kialakításában, folyamatos továbbfejlesztésében,
  - tanácsadás a szervezeti struktúrák racionalizálása, a változásmenedzsment területén
  - konzultáció és tanácsadás a vezetés részére a szervezeti stratégia elkészítésében;
  - javaslatok megfogalmazása a minőségbiztosítás, a Társaság eredményességének növelése és a belső kontrollrendszerek javítása, továbbfejlesztése érdekében, a belső szabályzatok tartalmát, szerkezetét illetően.

A Belső Ellenőrzés munkáját önállóan, a többi ellenőrzési formával nem helyettesíthető módon végzi, amely a Társaság vezető állású munkavállalóit a jogszabályban, illetve a társasági szabályzatokban, vagy a munkakör betöltésével együtt járó ellenőrzési feladatok kötelező ellátása alól nem mentesíti. A belső ellenőrzés tevékenysége a Társaság adatbázisainak adataira épülő, kockázatelemzéssel alátámasztott, kockázat alapú, kiterjed a Társaság egészére, ideértve a kiszervezett tevékenységeket is.

A Belső Ellenőrzés tevékenysége független azoktól a területektől és tevékenységektől, amit ellenőriznie kell. A belső ellenőrök a függetlenség biztosítása érdekében az ellenőrzésen kívül más feladatkörrel, mely érdekkonfliktushoz vezethet, nem bízhatóak meg. A belső ellenőrök számára az éves tervhez képest további ellenőrzési feladatokat csak a Felügyelőbizottság, annak elnöke, a belső ellenőrzési vezető önállóan, vagy a Felügyelőbizottság elnökének egyetértésével a Társaság Vezérigazgatója határozhat meg.

A belső ellenőrök feladataik ellátásához szükséges minden információhoz és dokumentumhoz hozzáférhetnek, minden üzletmenettel kapcsolatos irányítószervi, illetve menedzsmenti döntésről és határozatról értesülniük kell, bárkitől felvilágosítást kérhetnek, minden helyiségbe beléphetnek, továbbá nyilatkozatot, tanúsítványt kérhetnek, illetve jegyzőkönyvet vehetnek fel.

1.1.A belső ellenőrzés szakmai irányítása

A Belső Ellenőrzés vezetője elkészíti és a Felügyelőbizottság részére jóváhagyásra előterjeszti a Belső Ellenőrzés Éves Munkatervét, szükség esetén annak módosítását, valamint ellenőrzésének tapasztalatairól, a szükséges intézkedések végrehajtásáról félévente írásos jelentésben számol be a Felügyelőbizottságnak.

A Belső Ellenőrzés számára soron kívüli ellenőrzésre vagy tanácsadói tevékenységre szóló felkérés csak a Felügyelőbizottság előzetes egyetértésével adható.

A belső ellenőrzési alapszabályt a Felügyelőbizottság hagyja jóvá.

2 COMPLIANCE

Tevékenysége ellátható munkaviszony keretében vagy harmadik személy megbízása útján. Vezérigazgatói kapcsolattartást nem igénylő, ügyviteli jellegű kérdések folyamatos egyeztetése céljára a vezérigazgató közvetlen kapcsolattartó szervezeti egységet jelölhet ki.

Feladatai:

- annak elősegítése, hogy a Társaság megfeleljen a tevékenységére és működésére vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak és a szabályzatai összhangban legyenek a jogszabályi rendelkezésekkel,
- azon intézkedések és eljárások érvényesülésének nyomon követése és folyamatos ellenőrzése, amelyek célja az irányadó jogszabályoktól való eltérések feltárása,
- a Társaság által végzett tevékenységek jogszabályoknak, a Társaság célkitűzéseinek, belső szabályzatainak, értékeinek és elveinek, továbbá a tevékenységi körére vonatkozó szakmai standardoknak való megfelelése nyomon követése,
- a feltárt hiányosságok megszüntetése és a kockázatok csökkentése érdekében javaslatok készítése a vezérigazgató részére, valamint a megfelelésbeli hiányosságok feltárása érdekében tett intézkedések nyilvántartása, folyamatos nyomon követése és rendszeres ellenőrzése,
- a vezérigazgató és a munkavállalók támogatása abban, hogy a Társaság teljesítse a tevékenységére és működésére vonatkozó jogszabályokban foglalt kötelezettségeit,
- a jogszabályoknak történő megfelelés támogatása tananyagok előkészítésével, képzések szervezésével,

- a vezérigazgató meghatalmazása esetén a Társaság működésével összefüggő, integritást sértő, korrupciós és visszaélésgyanús eseményekre vagy kockázatokra vonatkozó bejelentések fogadásával és kivizsgálásával kapcsolatos feladatok ellátása,
- a jogszabályoknak történő szervezeti megfeleléssel kapcsolatos intézkedések vonatkozásában a vezérigazgató folyamatos támogatása, tanácsadás,
- éves jelentés készítése a vezérigazgató és a Felügyelőbizottság részére,
- a Társaság által kiszervezett tevékenységekkel kapcsolatos koordinációs és megfelelésbiztosítási feladatok ellátása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

Pénzmosás-megelőzéssel kapcsolatos feladatok a megbízási szerződésben foglalt terjedelemben:

- a pénzmosás megelőzési feladatok hatékony elvégzése érdekében belső szabályzatok kialakítása, karbantartása,
- a pénzmosás megelőzése érdekében a vonatkozó szabályzatban rögzített megelőző, illetve ellenőrzési tevékenységek elvégzése, illetve annak koordinálása, monitoringja, az eljárások és eszközök alkalmazása,
- a pénzmosás megelőzését szolgáló adatszolgáltatási feladatok ellátása, koordinálása,
- az érintett alkalmazottak pénzmosás megelőzését érintő oktatás tananyagainak előkészítése, oktatás megszervezése,
- a pénzmosás megelőzési szabályzatokban rögzített egyéb feladatok teljes körű elvégzése.

3 ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ

Tevékenysége ellátható munkaviszony keretében vagy harmadik személy megbízása útján. A vezérigazgatói kapcsolattartást nem igénylő, ügyviteli jellegű kérdések folyamatos egyeztetése céljára a vezérigazgató közvetlen kapcsolattartó szervezeti egységet jelölhet ki.

Feladatai:

- közreműködik, illetve segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában,
- ellenőrzi az általános adatvédelmi rendeletnek (GDPR) és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását,
- kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót,
- elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot,
- vezeti az adatkezelések és adatfeldolgozások nyilvántartását,
- gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásához szükséges tananyag előkészítéséről,
- együttműködik a felügyeleti hatósággal,
- adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartóként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele,
- kérésre szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat elvégzését,
- egyéb eseti feladatok ellátása.

Az adatvédelmi tisztviselő jogállása:

- adatkezelésre vonatkozó döntést nem hozhat, nem határozhatja meg a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit,
- nem utasítható arra, hogy az adatvédelmi joggal kapcsolatos valamely ügyben – például a jogszabály egy adott értelmezését illetően – egy bizonyos álláspontot képviseljen,
- nem utasítható arra, hogyan kezeljen egy ügyet (például milyen eredményeket kell elérni, hogyan kell kivizsgálni egy panaszt, vagy kell-e konzultálni a felügyeleti hatósággal),
- az adatvédelmi tisztviselőként végzett feladatainak ellátása következményeként nem szankcionálható, ideértve a közvetett szankciókat is, függetlenül attól, hogy a szankciókat ténylegesen alkalmazták, vagy csak azzal fenyegetett helyzetbe került,
- adatvédelmi kérdéseket érintő ügyekben bíróság előtt nem képviselheti a Társaságot.

Az adatvédelmi tisztviselő jogosult feladatellátása során az ügyeket rangsorolni rendelkezésre álló információkból előre látható adatvédelmi kockázatok szerint.

Az adatvédelmi tisztviselő adatvédelmi megfelelés tekintetében végzett ellenőrzése, véleményezése nem jelenti azt, hogy az adatvédelmi tisztviselő személyesen felelős az adatvédelmi rendelkezések be nem tartásáért. Az adatvédelmi rendelkezések betartása nem az adatvédelmi tisztviselő, hanem az adatkezelő szervezeti felelőssége.

4 FIZIKAI BIZTONSÁGI ÉS INFORMÁCIÓBIZTONSÁGI FELELŐS

Tevékenysége ellátható munkaviszony keretében vagy harmadik személy megbízása útján. Vezérigazgatói kapcsolattartást nem igénylő, ügyviteli jellegű kérdések folyamatos egyeztetése céljára a vezérigazgató közvetlen kapcsolattartó szervezeti egységet jelölhet ki.

Feladatai:

- a Társaság elektronikus információs rendszereinek biztonságával összefüggő tevékenységek jogszabályokkal való összhangjának megteremtése és fenntartása, valamint a biztonsági architektúra megfelelő kialakításának és működtetésének koordinációja és felügyelete,
- a Társaság által működtetett információbiztonság-irányítási rendszer ISO/IEC 27001 szabvány követelményeknek való megfelelését, valamint az információbiztonság-irányítási rendszer folyamatos fejlesztését célzó szervezeti intézkedések meghatározása, végrehajtásának koordinációja és felügyelete,
- a Társaság elektronikus információs rendszereire vonatkozó információbiztonsági szabályzatok elkészítése és naprakészen tartása, a kapcsolódó jogszabályi és egyéb követelmények nyomonkövetése és a szükség szerinti intézkedések megtétele, illetve annak a vezérigazgató felé történő jelzése,
- a Társaság elektronikus információs rendszereinek biztonsági osztályba sorolása és a szervezet biztonsági szintbe történő besorolása,
- az elektronikus információs rendszerek biztonsága szempontjából a Társaság érintett szerződéseinek véleményezése és szükség szerinti felülvizsgálata,
- az információbiztonság-irányítási rendszerrel kapcsolatos kockázatmenedzsment rendszer működtetésének felügyelete, az információbiztonság-irányítási rendszer működésével kapcsolatos kockázatok azonosítása és értékelése, a kockázatkezelési stratégiák kidolgozása,

- kapcsolattartás az illetékes hatóságokkal és felügyeleti szervekkel,
- az információbiztonsággal kapcsolatos auditok lebonyolításának felügyelete,
- az információbiztonsági tudatossági képzések tartalmának összeállítása, a képzések lebonyolításának felügyelete,
- időszakos jelentés készítése a vezetőség számára az információbiztonság-irányítási rendszer teljesítményéről.
  - a mechanikai-fizikai, elektronikai, élőerős védelmi rendszerek működésének irányítása;
  - a biztonságot érintő beruházási, fejlesztési tervek értékelése és véleményezése, az ahhoz szükséges pénzügyi eszközök igényének megfogalmazása, szakmai megalapozása, illetve azoknak a Vezérigazgató felé történő ismertetése;
  - a Biztonsági szabályzat tervezetének, illetve módosításainak jóváhagyásra történő előterjesztése a Vezetői Értekezlet részére;
  - részt vesz a biztonsági politika és stratégia kialakításában, elkészíti a Biztonsági szabályzat tervezetét, melyet szükség szerint, de legalább kétévente felülvizsgál és aktualizál;
  - rendszeres biztonsági kockázatértékelést végez, tervezi, illetve megvalósítja a belső és külső biztonsági kockázatok azonosítására, csökkentésére és a biztonsági incidensek kezelésére vonatkozó intézkedéseket;
  - a feltárt biztonsági kockázatok alapján megalkotja és kezeli a biztonsági kockázati adatbázist;
  - kialakítja és vezeti a személyi és szervezeti infrastruktúrát érintő biztonsági események és incidensek kockázatértékelését, valamint regiszterét, folyamatosan azonosítja és kezeli az emberi erőforrásokból származó, vagy személyüket érő kockázatokat;
  - segíti és támogatja a visszaélés típusú (belső, külső csalás, visszaélés, illetve egyéb, a vagyoni értékeket, üzleti célokat és jó hírnevet sértő vagy veszélyeztető) belső és külső emberi erőforrással megvalósított cselekmények megelőzését, vizsgálatát;
  - belső biztonságtudatosító felkészítéseket, fórumokat szervez, végzi a vezető állású személyek és az alkalmazottak támadás vagy egyéb vészhelyzet esetén követendő magatartására vonatkozó oktatást;
  - elemzéseket végez és javaslatokat tesz a megfelelő védelmi intézkedésekre és a biztonságos működéssel összefüggő szabályok megváltoztatására;
  - az egyéb szervezeti egységek által tervezett vagy kiadott, a biztonsági szervezet hatáskörét érintő belső szabályzatokat, eljárásrendeket véleményezi, segíti biztonságszakmai összehangolhatóságukat;
  - végzi a védelmi intézkedések eredményességének folyamatos vizsgálatát;
  - belső és külső fórumokon képviseli a társaság biztonsági céljait, érdekeit;
  - rendszeres és eseti kapcsolatot tart a biztonságot támogató vagy annak megvalósításában részt vevő belső és külső szervezetekkel, külső szolgáltatókkal, szervezeti egységek vezetőivel, munkavállalóival;
  - eseti vagy rendszeres feladataihoz kötötten, valamint jogszabályokból, belső eljárásrendekből fakadó kötelezettsége szerint együttműködik a hatóságok képviselőivel.

5 KOCKÁZATKEZELÉSI FELELŐS

Tevékenységét a vezérigazgató közvetlen irányításával és ellenőrzésével végzi. A kockázatkezelési felelőst akadályoztatása vagy távolléte esetén a Jogi Igazgató helyettese helyettesíti.

Feladata:

- az irányítási és felvigyázási funkciót betöltő testület támogatása a Társaság aktuális és jövőbeni kockázati étvágyának és stratégiájának monitorozásában, a kockázati stratégia megvalósulásának ellenőrzésében,
- a tőke- és likviditási stratégia, valamint a Társaság egyéb kockázataira (például hitelkockázat, működési kockázat, piaci kockázat) vonatkozó stratégia végrehajtásának figyelemmel kísérése,
- szükség esetén ajánlások megfogalmazása a kockázati stratégia és az üzleti modell módosítására,
- az irányítási és felvigyázási funkciót betöltő testület támogatása abban az esetben, ha külső szakértő igénybevételét tervezi,
- a kockázatok külső és belső eseményekre való reagálásának tesztelése során alkalmazandó forgatókönyvek értékelése,
- a Társaság által kínált szolgáltatások, az üzleti modell és a kockázati stratégia közötti kapcsolat értékelése,
- a belső ellenőrzés és a könyvvizsgáló kockázatok kezelését illető ajánlásai alapján a szükséges lépések azonosítása és kezdeményezése, valamint a megvalósult korrekciós intézkedések nyomon követése,
- a kockázatkezelési politika meghatározása,
- a kockázati limitek felállítása,
- a kockázatkezelési rendszerrel kapcsolatos folyamatok, eljárások, feladatok, döntési és ellenőrzési jogkörök meghatározása és rögzítése,
- a kockázatok mérése, értékelése és nyomon követése,
- a kockázatkezelési tevékenységgel kapcsolatos jelentések készítése,
- a megállapított kockázati limitek túllépése esetén követendő eljárások,
- a Társaságot érintő jelentős változások (például szervezeti változások, új termékek, a rendszereket érintő módosítások) kockázati szempontú értékelése,
- aktív bekapcsolódás a Társaság kockázati stratégiájának (kockázati étvágy, kockázatkezelési politika, limitrendszer) kialakításába és értékelésébe, ennek keretében a vezetés számára minden, a kockázatokkal összefüggő információ biztosítása, továbbá tanácsadás nyújtása,
- a döntésért való végső felelősség átvállalása nélkül részvétel a kockázatkezelést jelentős mértékben érintő, de a kockázatkezelési politika végrehajtásához nem kötődő vezetői döntések meghozatalában annak érdekében, hogy a kockázatkezelés szempontjai a Társaság által hozott döntésekbe minél inkább beépüljenek,
- a Társaság jogi szerkezetének összetettségével összefüggő kockázatok azonosítása és értékelése,
- új termékek, szolgáltatások bevezetése és új piacokra való belépés előtt, valamint jelentős külső és belső változások (beleértve a Társaság stratégiájának, kockázatkezelési politikájának és limitrendszerének megváltoztatását is), továbbá nem szokványos ügyletek esetén a Társaságra gyakorolt hatások és a kockázatok felmérése,
- a Társaság kockázati kitettségének és kockázati profiljának meghatározása, folyamatos nyomon követése, a kockázati kitettség és profil összevetése a stratégiával, a kockázati étvággyal, a kockázatkezelési politikával és a limitrendszerrel,

- a Társaság és annak kockázatait érintő új, illetve fenyegető folyamatok és kockázatok feltárása,
- a kockázatok azonosítására, mérésére vagy értékelésére, továbbá folyamatos nyomon követésére használt eljárások és módszerek értékelése különösen az alkalmazott feltételezések és módszerek megfelelősége, valamint a hatékonyság szempontjából,
- azon esetek független értékelése, amikor a stratégia (a kockázati étvágy, a kockázatkezelési politika vagy a limitrendszer) megsértésre kerül,
- a Társaság által kiszervezett tevékenységekkel kapcsolatos kockázatok azonosításában történő közreműködés, a kiszervezési szerződés releváns kockázatainak értékelése,egyéb kockázatkezeléssel összefüggő feladatok.

TITKÁRSÁG

Tevékenységét a vezérigazgató közvetlen irányításával és ellenőrzésével végzi.

A Titkárság, illetve a vezérigazgatói asszisztens feladatai:

- Ellátja a Vezetői Értekezlet szervezéséhez, lebonyolításához, naptárának vezetéséhez kapcsolódó feladatokat,
- rendszerezi, iktatja és eljuttatja a Vezérigazgatónak, a Vezetői Értekezlet, ÁB és a WOB tagjainak címzett teljes ügyirat- és levélforgalmat,
- a Vezetői Értekezleten született határozatok és kiadott feladatok nyomon követése, végrehajtásának ellenőrzése, koordinálja a feladatok határidőre történő teljesítését,
- a Vezetői Értekezlet tagjai munkájának szakmai és adminisztratív támogatása,
- közvetlen kapcsolattartás a Vezetői Értekezlet elnökével, valamint tagjaival, illetve a bizottságok számára az általuk megfogalmazott tájékoztatási igények teljesítése,
- megrendelések koordinációja,
- iktatás és irattározás,
- leltározás szervezése,
- gondoskodik a vezérigazgató, illetve vendégei részére a reprezentációs ellátás biztosításáról,
- Vezérigazgatóság költségelszámolásával kapcsolatos nyilvántartások vezetése, feladatok ellátása,
- egyéb feladatok.

6 SZERVEZETI KOORDINÁCIÓS IGAZGATÓSÁG

A Szervezeti Koordinációs Igazgatóság felelősségi körébe tartozik a Társaság humánerőforrás-politikájának megvalósítása, kommunikációs és marketingfeladatainak ellátása, minőségirányítási és információbiztonsági megfelelősége tekintetében a szükséges belső koordináció és monitoring garantálása, valamint a beszerzések összehangolt megvalósításának támogatása. Tevékenységét szervezeti koordinációs igazgató vezetésével, irányításával és ellenőrzésével végzi.

A szervezeti koordinációs igazgatót akadályoztatása esetén az igazgatóság általa kijelölt vezetője, ilyen kijelölés hiányában a koordinációs és HR főosztályvezető helyettesíti.

A Szervezeti Koordinációs Igazgatósághoz tartozó szervezeti egységek a következők:

- Koordinációs és HR Főosztály
    - Munkaügyi és Szervezetfejlesztési Osztály
    - Koordinációs Osztály

A Szervezeti Koordinációs Igazgatóság, illetve az igazgató feladatai:

- az igazgatóság működésének irányítása, feladatainak szervezése, kontroll biztosítása,
- a Társaság fenntarthatósági (ESG) törekvéseinek, illetve társadalmi felelősségvállalási tevékenységének központi koordinációja, a szervezet kapcsolódó jogszabályi kötelezettségei teljesítésének felügyelete;
- a Társaság humánerőforrás-politikája megvalósításának irányítása, ennek keretében a humánerőforrás-gazdálkodással, valamint a munkaerő képzésével és a szervezet fejlesztésével összefüggő feladatok ellátásának koordinációja,
- a közvetlen beosztottak teljesítményének értékelése,
- a Társaság beszerzési és értékesítési tevékenységének szervezeten belüli koordinációja, a beszerzésekkel összefüggő támogatói és kapcsolattartói funkciók biztosítása,
- a partnerek által kiírt közbeszerzési és pályázati eljárásokban az ajánlattétellel kapcsolatos tevékenység koordinációja,
- a saját és külső szervezésű rendezvényekhez, szakmai programokhoz kapcsolódó szervezési és protokoll feladatok ellátásának biztosítása,
- a protokoll-lista kezelése, frissítése, egyéb protokoll-feladatok ellátása,
- a Részvényestől a cégcsoporthoz érkező adatszolgáltatási kérelmek vizsgálata, megválaszolásának összehangolása,
- a Társaság által indított projektek nyilvántartása, a kapcsolódó koordinációs és adminisztratív feladatok ellátása, illetve támogatása, a megvalósulás folyamatos nyomon követése, monitoringja,
- a Társaság minőségbiztosításának és minőségirányításának szervezeten belüli koordinációja, felügyelete, az ezzel összefüggő támogatói és kapcsolattartói funkciók biztosítása,
- a Társaságot érintő információbiztonsági követelmények és kötelezettségek betartásának felügyelete, az ehhez szükséges horizontális szervezeti koordináció biztosítása, az információbiztonsági felelős támogatása feladatának ellátásában,
- a Társaság jogosultságkezelési funkcióinak és feladatköreinek koordinált felügyelete,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

7.1. Koordinációs és HR Főosztály

Tevékenységét a szervezeti koordinációs igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén főosztályvezető látja el.

Szervezeti egységei:
- Munkaügyi és Szervezetfejlesztési Osztály
- Koordinációs Osztály

Feladatai:
- a Társaság üzleti stratégiához illeszkedő humánerőforrás-stratégia kidolgozása, megvalósításának irányítása,

- a Társaság emberi erőforrás gazdálkodásának irányítása, eredményes működésük elősegítése a személyzeti kapacitások fejlesztésének eszközeivel, a foglalkoztatottak személyes kompetenciaszintjének emelésével,
- a vállalati kultúra fejlesztése a vállalati értékek mentén, az ezeken alapuló szervezetfejlesztési célok megvalósításának koordinációja,
- Társaságra vonatkozó Éves Képzési Terv összeállítása
- kötelező és önkéntes képzési feladatok ellátása a munkavállalók és a vezetők vonatkozásában, illetve azok lebonyolításának szervezése, koordinációja és nyomon követése,
- a főosztály felelősségi körébe tartozó szabályzatok előkészítése, karbantartása,
- a Társaság juttatási, teljesítményértékelési, kompenzációs és ösztönzési rendszerének kidolgozása és aktualizálása, illetve ezek működésének koordinációja,
- belső rendezvényszervezési feladatok, illetve külső közreműködő szervezésében megvalósuló rendezvény esetében a kapcsolattartói, koordinációs feladatok ellátása,
- a Társaság belső és külső kommunikációs politikájának, arculatának meghatározása, a kommunikációs és információs rendszer fejlesztése,
- a Társaság társadalmi felelősségvállalási és ESG tevékenységével kapcsolatos feladatok ellátása, illetve koordinációja, ideértve a fenntarthatósági szempontú törekvéseket,
- a Társaság beszerzéseinek tervezésével és lebonyolításának belső koordinációjával összefüggő feladatok ellátása, a szükséges kapcsolattartói funkció és az információáramlás biztosítása, valamint támogatói és utánkövetési feladatok koordinációja,
- a partnerek által kiírt közbeszerzési és pályázati eljárásokban az ajánlattétellel kapcsolatos tevékenység ellátása,
- a Társaság minőségirányításával és minőségbiztosításával kapcsolatos feladatok ellátásának belső koordinációja, kapcsolattartói funkciójának betöltése, az auditfolyamatokhoz szükséges belső koordináció biztosítása,
- az információbiztonsággal összefüggő jogszabályi kötelezettségek betartásának biztosítása, a szükséges belső szervezeti koordináció biztosítása, az információbiztonsági felelős tevékenységének teljeskörű támogatása,
- a jogosultságkezelési rendszer szervezetet átfogó koordinációjának megteremtése, valamint a rendszer fejlesztésének összehangolása, támogatása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

7.1.1. Munkaügyi és Szervezetfejlesztési Osztály

Tevékenységét a szervezeti koordinációs igazgató vagy – a vezérigazgató döntése alapján – a koordinációs és HR főosztályvezető irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Humánerőforrás-gazdálkodási feladatai:

- a Társaság munkaerő- és bérgazdálkodásának, valamint munkaügyi adminisztrációjának ellátása, az ezekhez szükséges nyilvántartások folyamatos vezetése és ellenőrzése, a vonatkozó jogszabályváltozások folyamatos követése,
- munkaviszony létrejöttével, munkaviszony megszűnéssel/megszüntetéssel, munkaviszony módosítással, megbízási, választott tisztségviselői jogviszonnyal kapcsolatos feladatok ellátása,

- munkaviszonyra vonatkozó megállapodások kidolgozása és aktualizálása, betartásának felügyelete, munkaköri leírások véleményezése, tartalmi és formai követelményeire vonatkozó javaslatok kidolgozása,
- Cafeteria és béren kívüli juttatási rendszer kidolgozása, felügyelete, a vonatkozó szabályzat előkészítése és aktualizálása,
- munkába járási költségek, saját tulajdonú gépjárművek hivatali célú használatával kapcsolatos költségek, napidíjak elszámolása, táppénzes papírok, letiltások, családi és egyéb kedvezmények, bérszámfejtéséhez szükséges adminisztráció elkészítése,
- havi, hóközi inputok (belépés, kilépés, munkaviszonnyal, juttatásokkal kapcsolatos változások) rögzítése a NEXONbér programba,
- a munkaviszonyban álló munkavállalók bér, cafeteria, társadalombiztosítási ellátásai jogszerű elszámolásának, szabadságának ellenőrzése a Nexon rendszerben,
- NEXONbér évnyitás, paraméterezés, év eleji nyilatkoztatás (adókedvezmények, cafeteria, gyermek utáni pótszabadság), nyilatkozatok, letiltások rögzítése és ellenőrzése;
- hóközi, hóvégi számfejtéshez input adatok rögzítése, időadatok zárása a NEXONtime-ban, importálás (időadatok, juttatások, levonások, havi cafeteria), hóközi, hóvégi bérszámfejtés,
- hóközi, hóvégi munkabér utalási fájlok, főkönyvi feladás, levonások, adó- és járulék, önkéntes nyugdíjpénztári utalások elkészítése és továbbítása a pénzügyi és számviteli terület részére, folyamatos kapcsolattartás az érintett szervezeti egységekkel, különösen az ellenőrzést végző kontrolling területtel,
- havi, éves, időszakos bevallások (08, T1041), önkéntes nyugdíjpénztári adatszolgáltatások, területet érintő KSH statisztikák elkészítése és továbbítása,
- havi társadalombiztosítási ellátások (táppénz, GYÁP, CSED, GYED) elszámolása, számfejtése, utalása, táppénzes tasakok felvezetése, CSED/GYED, üzemi baleseti határozatok elkészítése, postázása munkavállalók és hivatalos szervek részére,
- havi, negyedéves, éves OEP, területet érintő KSH statisztikák, nem kifizetőhelyi foglalkoztatói igazolások, apanap elszámolások (MÁK) megküldése hivatalos szervek részére, közreműködés és részvétel a hivatalos szervek (NAV, OEP) időszakos ellenőrzései során,
- a munkavállalók Társaságon belüli és kívüli tartozásainak nyilvántartása, levonásokról adatszolgáltatás, munkavállaló értesítése a letiltásról,
- Nexon Bér, Nexon Time, és Cafeteria modul felhasználó oldali kezelésének támogatása;
- a munkaidő beosztás és teljesítés nyilvántartásának és az időrögzítés folyamatának jogszabályoknak megfelelő szabályozása,
- tartós táppénzt, üzemi baleset következményeként a munkaköri rehabilitációval kapcsolatos feladatok ellátása,
- az Önkéntes nyugdíjpénztári szerződések kezelése, munkáltatói hozzájárulás befizetésének ellenőrzése,
- a kompenzációs tevékenységgel összefüggő nyilvántartások (szerződések, munkaköri leírások, személyi, oktatási anyagok) folyamatos aktualizálása annak érdekében, hogy a valós állapotnak megfelelő adatok álljanak rendelkezésre,
- munkavállalók, jogi állományban levők szakmai tájékoztatása, reklamációk kezelése, igazolások kiállítása a dolgozók kérelmére,
- NEXON4 szervezeti struktúra folyamatos aktualizálása a munkavállalói ki- és belépéseknek, valamint az SZMSZ változásainak megfelelően,

- a Társaság munkavállalói rekreációjának szervezése, üdülési szabályzat kidolgozása és karbantartása a Társaság tulajdonában lévő üdülőre vonatkozóan,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

Emberi erőforrás menedzsmenttel és szervezetfejlesztéssel kapcsolatos feladatai:

- a Társaság emberi erőforrás stratégiájának kidolgozása, megvalósításának koordinációja,
- munkavállalói és vezetői kompetencia fejlesztési tréningek, workshopok, belső és külső képzések szervezése, lebonyolítása, értékelése, utódlásmenedzsment,
- a Társaság teljesítményértékelő rendszerének működtetése,
- a szervezeti változásképesség kialakítása és fenntartása szervezetfejlesztési projektek kidolgozásával és megvalósításával, kapcsolattartás és együttműködés a szervezetfejlesztési folyamatokban részt vevő külső szolgáltatókkal,
- a munkaerő toborzás, kiválasztás folyamatának kialakítása, működtetése és fejlesztése, kapcsolattartás és együttműködés a toborzásban részt vevő külső szolgáltatókkal,
- a társasági stratégiához illeszkedő munkaerő-fejlesztési koncepciók, képzési irányelvek, fejlesztési stratégia kialakítása,
- a személyi jellegű költségek, illetve munkavállalói létszám- és bértervek elkészítése és az ehhez kapcsolódó nyilvántartások vezetése naprakészen tartása,
- a munkatársak képzettségi, illetve tudásszintjének emelése érdekében komplex képzési rendszer működtetése, a Társaság Éves Képzési Tervének összeállítása és annak nyomon követésével kapcsolatos feladatok ellátása, fejlesztési programok kialakítása és megvalósítása, oktatást támogató keretrendszerek kialakítása, működtetése, tesztek, oktatási anyagok készítése;
- jogszabály vagy egyéb szabályozók alapján kötelező, egyéni vagy csoportos, egyszeri vagy éves ismétlő képzések lebonyolításának (e-learning) koordinációja a szakterület és a lebonyolító szervezeti egység között,
- kapcsolattartás a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatóval, az új belépők és a munkavállalók időszakos orvosi felülvizsgálatának megszervezése, a csoportos életbiztosítással kapcsolatos feladatok ellátása,
- a vezetői jogviszonyhoz kapcsolódó biztosítások gondozása,
- a munkavállalók munkaköri és bérbesorolásának megállapítása,
- a Társaság juttatási, teljesítményértékelési, kompenzációs és ösztönzési rendszerének kidolgozása és aktualizálása, illetve ezek működésének koordinációja,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

7.1.2. Koordinációs Osztály

Tevékenységét a szervezeti koordinációs igazgató vagy – a vezérigazgató döntése alapján – a koordinációs és HR főosztályvezető irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai a Társaság szervezeti koordinációja és vezetői döntéstámogatása körében:

- a szakterületi felkészítő és információs anyagok alapján vezetői megvitatásra alkalmas döntési alternatívák kidolgozása,
- szükség szerint a kiemelt külső partnerekkel, valamint a Részvényessel való írásbeli kapcsolattartás, illetve annak koordinációja,

- a Részvényestől vagy külső megkeresőtől a cégcsoporthoz érkező adatszolgáltatási kérelmek vizsgálata, megválaszolása és/vagy megválaszolásuk összehangolása nyomon követése, a jogi területtel szoros együttműködésben,
- a Társaság jogosultságkezeléssel kapcsolatos feladatainak központi koordinációja, a szervezeti egységek ilyen jellegű feladatellátásának támogatása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

Feladatai a Társaság közösségi, kommunikációs és marketing tevékenysége körében:
- a Társaság egységes külső és belső kommunikációjának biztosítása,
- a Társaság termékeinek és szolgáltatásainak népszerűsítése,
- a Társaság belső kommunikációs eszközeinek fejlesztése és működtetése;
- a Társaság arculati rendjének kialakítása és működtetése,
- a Társaság külső és belső rendezvényeivel összefüggő szervezési, kapcsolattartói és koordinációs feladatok ellátása,
- a Társaság társadalmi felelősségvállalási tevékenységével kapcsolatos feladatok ellátása, illetve koordinációja,
- a Társaság fenntarthatósági (ESG) törekvéseinek központi koordinációja és kapcsolódó feladatok ellátása, jogszabályi kötelezettségek teljesítése;
- munkáltatói márkaépítés,
- a Társaság marketing és PR stratégiájának kialakítása, marketing tevékenységének koordinációja,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

Feladatai a Társaságot érintő beszerzések, értékesítési tevékenység és pályázatok körében:
- a Társaság beszerzésekre, közbeszerzésekre és vagyonelemeinek értékesítésére vonatkozó, illetve ezekhez kapcsolódó szabályzatainak gondozása,
- a mindenkor hatályos beszerzési és értékesítési szabályzatokban meghatározott tervek előkészítésének központi koordinációja, valamint a beszerzések nyilvántartása,
- a Társaság beszerzési rendje értelmében közvetlenül a Társaság által lefolytatásra kerülő beszerzések, eljárások felügyelete, azok nyilvántartása és szükség szerint a kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése,
- a beszállítóminősítési rendszer működtetése, a minősítési folyamattal kapcsolatos adminisztratív és koordinációs feladatok ellátása,
- a Társaság beszerzésekkel összefüggő kapcsolattartói, közvetítői, belső szervezeti koordinációs, szűrő és támogató feladatainak ellátása;
- DKÜ/NKOH éves tervek elkészítésében való részvétel az érintett szakterületek bevonásával,
- a Társaság értékesítési tevékenysége során a vagyonértékelési, ajánlattételi, bírálati és szerződéskötési folyamat koordinációja,
- a partnerek által kiírt közbeszerzési és pályázati eljárásokban az ajánlattétellel kapcsolatos feladatok előkészítés koordinációja, támogatása, együttműködés a jogi és gazdasági, továbbá minden érintett szakterülettel,
- döntés közbeszerzési tanácsadó igénybevételéről, kapcsolattartás a megbízott közbeszerzési tanácsadóval,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

Feladatai a minőségbiztosítás és az információbiztonság körében:
- a társasági szabályzatok, ügyvitelek, eljárások és folyamatok rendszeres felülvizsgálata minőségirányítási és információbiztonsági szempontból, ilyen

dokumentumok készítése vagy javaslattétel azok tartalmára, a dokumentumok fejlesztése,

- a Társaság minőségirányításával és információbiztonságával kapcsolatos feladatai ellátásának koordinációja, belső és külső kapcsolattartói funkciójának betöltése, az auditfolyamatokhoz szükséges belső koordináció biztosítása,
- külső és belső információbiztonsági és minőségirányítási auditok, vizsgálatok lebonyolításának koordinálása és felügyelete, részvétel belső auditok lebonyolításában,
- az információbiztonsággal kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek és szabvány elvárások szervezeti betartatásának támogatása, valamint az ezzel összefüggő koordinációs feladatok ellátása,
- az irányítási rendszerekkel, információbiztonsággal kapcsolatos munkahelyi oktatások rendszeres lebonyolításának támogatása, koordinálása, figyelemmel kísérése,
- az információbiztonságért felelős személy feladatainak támogatása, a kapcsolódó koordinációs és kapcsolattartási feladatok ellátása és kapcsolattartási funkciójának betöltése, közreműködés az információbiztonsági szabályzat naprakészen tartásában, szervezeten belüli ellenőrzések lefolytatásában, különböző intézkedési, illetve incidens megelőzési és kezelési tervek előkészítésében és végrehajtásában, biztonság tudatossági program kidolgozásában és működtetésében, az Integrált Kockázatkezelési Rendszerrel harmonizált információbiztonsági kockázatkezelési rendszer kidolgozásában és működtetésében,
- együttműködés a kockázatkezelésért, a jogszabályi és általános megfelelésért felelős szervezeti egységgel, közreműködés kockázat elemzések készítésében, incidensek elemzésében,
- az információbiztonsági és minőségirányítási követelmények teljesülésének folyamatos monitoringja, az intézkedések nyomon követése, figyelemmel kísérése,
- a Társaság minőségügyi és információbiztonsági szempontból érintett, tervezett beszerzései tekintetében véleményezés és állásfoglalás adása a beszerzési eljárás megvalósítását megelőzően,
- a Társaság jogosultságkezelési rendszerének és jogosultságkezeléssel kapcsolatos feladatainak szervezetet átfogó koordinációja, a rendszer fejlesztésének összehangolása, támogatása, a hozzáférés- és jogosultságigénylések információbiztonsági szempontú véleményezése,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

7 GAZDASÁGI IGAZGATÓSÁG

A Gazdasági Igazgatóság a Társaság pénzügyi, számviteli, kontrolling és műszaki tevékenységeit megvalósító munkaszervezet. Felelősségi körébe tartozik az ezen tevékenységekkel összefüggő feladatok, valamint a terület folyamatainak támogatását szolgáló ügyviteli funkciók ellátása. Tevékenységét a gazdasági igazgató vezetésével, irányításával és ellenőrzésével végzi. A gazdasági igazgatót akadályoztatása vagy távolléte esetén az általa kijelölt osztályvezető, konkrét kijelölés hiányában a kontrolling osztályvezető helyettesíti.

A Gazdasági Igazgatósághoz tartozó szervezeti egységek a következők:

- Kontrolling Osztály
- Pénzügyi és Számviteli Osztály
- Műszaki Osztály

A Gazdasági Igazgatóság feladatai:

- a Társaság törvényes és gazdaságos működésének, eszközeinek gazdaságos felhasználása, a Társaság pénzügyi egyensúlyának biztosítása,
- a középtávú és éves üzleti terv kidolgozása, azok végrehajtása és ellenőrzése,
- a belső pénzügyi kötelezettségvállalások és a pénzügyi kötelezettségvállalások gazdasági megalapozottságának ellenőrzése, valamint a szükséges ellenjegyzések megtétele;
- a Társaság szerződései pénzügyi, gazdasági megalapozottságának vizsgálata és véleményezése,
- minden olyan belső utasítás, szabályozás véleményezése, mely a Társaság gazdasági eredményeire kihat,
- a Társaság kontrolling, pénzügyi és számviteli, valamint műszaki feladatainak ellátása,
- a Társaság szervei (Részvényes, Igazgatóság, Felügyelőbizottság) elé terjesztendő, gazdasági működést érintő előterjesztések megfelelő előkészítése, alátámasztása és a kapcsolódó egyeztetési feladatok ellátása,
- pénzügyi, gazdasági jellegű adatszolgáltatások biztosítása,
- a gazdasági igazgatóság felelősségi körébe tartozó szabályzatok előkészítése, aktualizálása,
- a területet érintő, hatályos jogszabályok értelmezése és alkalmazása,
- a mérlegkészítési és adóbevallási munkák ütemezése, végrehajtása és ellenőrzése,
- a külső adatszolgáltatások teljesítésének ellenőrzése,
- középtávú és éves gazdasági tervek kidolgozásában való részvétel,
- adóbevallások, adatszolgáltatások elkészítése, ellenőrzése, jóváhagyása,
- a banki kapcsolatok kezelése és a napi banki utalások ellenőrzése, jóváhagyása, végrehajtása,
- a Társaságot érintő, uniós pályázati és egyéb támogatási források nyomon követése, igénybevételi lehetőségének feltérképezése,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

9.1. Kontrolling Osztály

Tevékenységét a gazdasági igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

- közreműködés a Társaságra kiterjedő üzleti stratégia kidolgozásában, kontrolling támogatás a stratégiai pénzügyi modellek készítéséhez, éves felülvizsgálatához, frissítéséhez,
- adatszolgáltatás a stratégiai tervezéshez,
- a számviteli törvény által meghatározott szabályzatok elkészítésében való közreműködés,
- az éves beszámoló összeállításánál az üzleti jelentés elkészítésében való közreműködés,

- KSH jelentések és adatszolgáltatások, valamint egyéb, a kontrolling területet érintő adatszolgáltatások elkészítése, jelentések feladása,
- kontrolling kimutatások, elemzések elkészítése,
- a vállalat eredményességének bemutatását szolgáló menedzsment, illetve tulajdonosi riportok előállítása, havi VIR előterjesztés koordinálása,
- a Társaság üzleti tervének összeállítása,
- a tervek évközi teljesítésének folyamatos nyomon követése,
- az SAP teljes körű szakmai üzemeltetése, kapcsolattartás a külső tanácsadókkal,
- SAP projektek szakmai koordinálása,
- folyamatos kapcsolattartás az SAP-t használó munkavállalókkal,
- vezetői, részvényesi és egyéb pénzügyi típusú adatszolgáltatások elkészítése, az éves és középtávú pénzügyi terv elkészítése,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

9.2. Pénzügyi és Számviteli Osztály

Tevékenységét a gazdasági igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

- a mindenkor hatályos, számvitelről szóló törvény szerinti kötelező és a számviteli munkával kapcsolatos egyéb szabályzatok kidolgozása, karbantartása,
- a Társaság számviteli elszámolásával kapcsolatos valamennyi feladat elvégzése,
- szintetikus és analitikus nyilvántartások vezetése,
- havi és negyedéves zárlati munkák elvégzése,
- az éves beszámoló összeállítása, elkészítése és jóváhagyást követően annak közzététele,
- eszközök aktiválásának lebonyolítása,
- leltározás irányítása, kiértékelése, és a selejtezés lebonyolítása,
- a Társaság vagyonbiztosítási ügyeinek intézésében együttműködés a jogi szakterülettel,
- adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése, különös tekintettel az MNB felé történő adatszolgáltatások teljesítésére,
- osztalékfizetéssel kapcsolatos feladatok elvégzése,
- társasági adóbevallás elkészítése,
- az Állammal és az önkormányzatokkal szembeni kötelezettségek nyilvántartása, kiegyenlítése,
- likviditási tervek készítése, a teljesülés figyelemmel kísérése,
- bankkivonatok kezelése, könyvelésre előkészítése,
- szerződéses kötelezettségből eredő átutalási kötelezettségek teljesítése, valamint minden egyéb fizetési kötelezettség teljesítése,
- szállítói számlák iktatása, igazoltatása, fizetési határidejük figyelemmel kísérése, utalásra előkészítése, ÁFA bevalláshoz ellenőrzése, könyvelésre átadás,
- vevőszámlák elkészítése, megbízókkal történő elszámolás és kimutatás elkészítése,
- dolgozókkal kapcsolatos számlázás és elszámolás elkészítése, feladásuk a humánerőforrás-gazdálkodási terület részére,
- vevőszámlák esedékességének figyelése, intézkedés a behajtásra,

- vevői késedelmi kamatterhelések, fizetési felszólítások és egyenlegközlő levelek kiküldése,
- a napi utalandó bankanyag összeállítása, rögzítése, ellenőrzése, aláírásra előkészítése,
- az adóbevallások elkészítése és továbbítása a NAV felé,
- pályázatokhoz kapcsolódó pénzügyi tárgyú igazolások beszerzése,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

9.3. Műszaki Osztály

Tevékenységét a gazdasági igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

- a szervezetét érintő szerződésekből adódó kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése,
- a Társaság létesítményeinek üzemeltetésével, felújításával kapcsolatos feladatok ellátása,
- a Társaság gépjárműparkjával kapcsolatos feladatok irányítása és teljeskörű ellátása, ideértve a káresemények biztosítási ügyintézését, a szervízeltetést és egyéb kapcsolódó teendők elvégzését,
- a Társaság munka- és tűzvédelmi tevékenységének felügyelete, koordinációja, kapcsolattartói feladatok ellátása,
- a Társaság létesítményeinek üzemeltetéséhez szükséges anyagi és technikai feltételek biztosítása,
- karbantartási és felújítási tevékenység végzése, illetve végeztetése, az ezzel kapcsolatos szerződések előkészítése,
- üzemfenntartási feladatok megszervezése,
- a Társaság működéséhez szükséges villanyszerelési, asztalos, lakatos munkák elvégzése,
- a munkavégzéshez szükséges műhely, előírásoknak megfelelő állapotban tartása,
- a telephelyek fizikai biztonságával kapcsolatos operatív feladatok ellátása,
- a telephelyek biztonsági rendjének ellenőrzése, a hiányosságok megszüntetésére intézkedések megtétele,
- a Társaság tulajdonának védelmével kapcsolatos utasítások végrehajtása,
- gondoskodás a takarítási feladatok ellátásáról,
- a telephelyek és a központi posta forgalmának lebonyolítása, és egyéb szállítási feladatok biztosítása,
- a Társaság tűzvédelmi feladataival kapcsolatos ügyek ellátása külső, erre szakosodott gazdálkodó szervezet megbízásával:
    - a tűzvédelmi szabályzat karbantartása, a tűzvédelmi bejárások ütemtervének elkészítése, és annak megfelelően a Társaság szervezeti egységeinek ellenőrzése,
    - az illetékes tűzoltó-parancsnokságokkal való kapcsolattartás,
- a Társaság munkavédelmi feladataival kapcsolatos ügyek ellátása külső, erre szakosodott gazdálkodó szervezet megbízásával:
    - a munkavédelmi szabályzat karbantartása, az abban foglaltak szerinti szemlék megtartása, valamint a Társaság összes munkaterületét érintő munkavédelmi feladatok operatív irányítása, a munkabalesetek kivizsgálása, nyilvántartása,

  - az üzemi balesetekből eredő kárigények kivizsgálása, döntésre előkészítése és azok nyilvántartása,
  - a Társaságnál felhasználásra kerülő védőfelszerelések, védőeszközök beszerzéséről való gondoskodás, ezek használhatóságának ellenőrzése,
  - a munkavédelmi oktatás valamennyi formájának szervezése,
- munkavédelmi és tűzvédelmi szemléken feltárt hiányosságok határidőre történő felszámolása,
- az őrzés-védelem megszervezése és kapcsolattartás az azt ellátó külső őrző-védő szervezettel,
- a gépjárművezetők munkájának közvetlen irányítása, szervezése,
- a vonatkozó munkaügyi utasítások és rendeletek figyelembevételével gondoskodás a gépjárművek üzemeltetéséről, az üzemanyag fogyasztás, és a menetokmányok ellenőrzéséről,
- a Társaság működéséhez szükséges anyagok biztosítása,
- az anyagkészlet alakulásának figyelemmel kísérése,
- az anyaggazdálkodással kapcsolatos nyilvántartás, adminisztráció ellátása,
- az anyagraktározásra vonatkozó előírások betartása és betartatása, a raktári rend kialakítása,
- az egyes gazdasági egységek működéséhez szükséges anyagok tárolása,
- a Társaság által a munkavállalók számára biztosított mobiltelefon-készülékekkel és SIM kártyákkal összefüggő teljeskörű ügyintézés, a kapcsolódó nyilvántartási és kapcsolattartói feladatok ellátása, a telefonos flotta szerződés gondozása,
- a felelősségi körébe tartozó szabályzatok előkészítése, aktualizálása,
- a műszaki jellegű, továbbá az ingatlanhasználathoz kötődő beszerzések előkészítése és a beszerzéssel kapcsolatos operatív feladatok végrehajtása, a Társaság létesítményeihez és gépjárműparkjához tartozó biztosítások kezelése,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

8 JOGI IGAZGATÓSÁG

A Jogi Igazgatóság a Társaság általános és társasági jogi, valamint dokumentumkezelési tevékenységeit megvalósító munkaszervezet. Felelősségi körébe tartozik az ezen tevékenységekkel összefüggő feladatok, valamint a terület folyamatainak támogatását szolgáló ügyviteli funkciók ellátása. Tevékenységét a jogi igazgató vezetésével, irányításával és ellenőrzésével végzi. A jogi igazgatót akadályoztatása vagy távolléte esetén jogi igazgatóhelyettes helyettesíti.

A Jogi Igazgatósághoz tartozó szervezeti egységek a következők:

- Jogi Osztály
- Dokumentumkezelési Osztály

A Jogi Igazgatóság feladatai:

- a Társaság és a jogi képviselet körében meghatalmazást nyújtó társaságok jogi képviseletének a vonatkozó szerződésekben foglaltak szerinti ellátása, a Társaság tevékenységébe és érdekkörébe tartozó jogügyletek előkészítése az illetékes társosztályok vezetőivel,

- a Társaság belső szabályozási szükségletei kielégítésének elősegítése a szakterületekkel együttműködésben, a koherencia biztosítása, a jogszabályi kötelezettségek szervezeteken belüli érvényesülése érdekében a kapcsolódó átfogó jogi támogatás biztosítása, továbbá a kötelezettségek teljesítéséhez szükséges belső és külső kapcsolattartási, tájékoztatási és képzési feladatok ellátása,
- a Társaság szabályozási rendszerének kezelése, általános szerződési feltételek, egyéb hirdetmények szövegezésében való közreműködés, a szükségleteknek megfelelően új társasági szabályzatok, ügyvitelek kezdeményezése, szakterületekkel együttműködésben történő kidolgozása, módosítása, közreműködés a közzétételükben és nyilvántartásukban, utasítások és körlevelek eseti jogi véleményezése,
- jogi tájékoztatás, tanácsadás, véleményezés útján történő közreműködés a Társaság eredményes tevékenységének elősegítésében, kodifikációs javaslatok előkészítésében való közreműködés,
- a Társaság eredményes működésének elősegítése a jog eszközeivel, közreműködés a törvényesség érvényre juttatásában, segítségnyújtás a jogok érvényesítésében, valamint a kötelezettségek teljesítésében,
- a Társaság által kötendő egyes polgári jogi szerződés tervezetek véleményezése, illetve közreműködés elkészítésükben, és - amennyiben szükséges – ezek ellenjegyzése,
- a Társaság bíróságok, közigazgatási szervek, más hatóságok és szervek előtti, valamint harmadik személyekkel szembeni képviselete,
- az iratkezelés felügyelete,
- a részére megküldött, a képviseleti-, munkáltatói- vagy kiadmányozási jog átruházásáról szóló dokumentumok nyilvántartása,
- a nem részvényesi adatszolgáltatások támogatása,
- összeférhetetlenségi nyilatkozatok vizsgálata és nyilvántartása, beszállítóminősítés jogi oldalával kapcsolatos feladatok ellátása,
- jogszabályfigyelés és az érintett szervezeti egységek, társszervezetek ezzel összefüggő tájékoztatása,
- fogyasztóvédelmi referensi és ügykörén belül a hatósági kapcsolattartási feladatok ellátása,
- a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályoknak és jogszabályi rendelkezéseknek, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak való megfelelés biztosítása a belső szabályozás tekintetében és a mindennapi működés, gyakorlat vonatkozásában,
- új eljárások bevezetése esetén fogyasztóvédelmi szempontú véleménynyújtás,
- a fogyasztóvédelmi megkeresésekkel kapcsolatos válaszok elkészítése, fogyasztóvédelmi eljárásokban a Társaság képviselete,
- a felügyeleti és egyéb hatóságokkal való kapcsolattartás fogyasztóvédelem témában, a vonatkozó felügyeleti és egyéb hatósági adatszolgáltatások teljesítése, fogyasztóvédelmi témában indított felügyeleti és egyéb hatósági vizsgálat esetén a Társaság vezetésének, érintett területeinek tájékoztatása, a válaszadás koordinálása, határidőben való teljesítése,
- az érintett alkalmazottak fogyasztóvédelmi oktatása,
- eltérő döntés hiányában kapcsolattartás az adatvédelmi tisztviselővel és a compliance-szel,
- olyan üzleti gyakorlat kialakításának támogatása, amely csökkenti a csalási lehetőségeket és növeli a csalások felderíthetőségét,
- a tudomására jutott csalás gyanús esetek kivizsgálása (a megfelelő társterületek bevonásával), jelentéstétel és kapcsolódó javaslatok megfogalmazása a Társaság

vezérigazgatója és érintett felső vezetői felé, ideértve szükség esetén munka és büntetőjogi eljárás kezdeményezésére vonatkozó javaslatot.
- tájékoztatás a csalásmegelőzési tevékenység során szerzett tapasztalatokról a vezetés részére.
- együttműködés a hatóságokkal, a felügyeleti szervekkel, szakmai szervezetekkel,
- a megtett büntetőfeljelentésekkel kapcsolatban érkező hatósági megkeresések megválaszolása és nyilvántartása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

10.1. Jogi Osztály

Tevékenységét a jogi igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:
- polgári jogi kérdéseket illetően:
  - társszervezeteknek jogi információ és támogatás nyújtása,
  - gazdálkodó szervezetekkel folytatott peres és egyéb hatósági eljárásokban a Társaság képviselete,
  - jogi állásfoglalások adása, véleményezés,
  - szerződések véleményezése és előkészítése,
- a munkajogi kérdéseket illetően:
  - munkajogi kérdésekben szakmai támogatás a HR terület részére,
  - a munkajogi perekben a jogerős határozatok meghozataláig terjedően a képviselet ellátása,
  - a Társaság munkavállalóival kötött szerződésekből eredő munkáltatói követelések érvényesítése,
- a szerződések teljes körű nyilvántartása,
- társasági jogi feladatok: előkészítő anyagok összeállításában való részvétel, határozatok és döntések, egyéb szavazások lebonyolítása, ülésszervezési feladatok, az Alapszabály és egyéb társasági dokumentum módosítások jogi feladatai,
- cégbírósági eljárás és képviselet,
- a Társaság ingatlanügyleteivel kapcsolatos ügyek ellátása keretében:
  - ingatlanügyletek bejegyeztetésével kapcsolatos feladatok ellátása, ingatlannyilvántartási ügyek intézése, a bérleti, illetve ingyenes használatra vonatkozó szerződések megkötésében való közreműködés,
- munkáltatói kölcsönügyletek lebonyolítása, a munkavállalók lakásépítésének társasági támogatásával kapcsolatos megállapodások megkötése és közreműködés az ilyen jellegű szervezések jogi ügyeinek intézésében,
- a munkavállalókkal kapcsolatos kártérítési igények érvényesítése, az ügyek nyilvántartása,
- a Társaság igazgatósági és felügyelőbizottsági üléseinek előkészítése,
- a Társaság részvényesi, igazgatósági és felügyelőbizottsági határozatainak és azok végrehajtásának nyilvántartása,
- egyéb jogi támogatási feladatok.

10.2. Dokumentumkezelési Osztály

Tevékenységét a jogi igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

- a Társaság központi telephelyére érkező dokumentumok feldolgozásához szükséges feltételek biztosítása,
- az iratkezelési szabályzat aktualizálása,
- az éves irattári anyagok selejtezésének megszervezése, lebonyolítása,
- a Társaság központi telephelyére leszállított küldemények átvétele, a küldemények felbontása, szétválogatása, érkeztetése, iktatása a már érkeztetett/iktatott anyag, valamint az egyéb küldemények szervezeti egységekre szétosztása,
- a Társaság központi telephelyére közvetlen kézbesítéssel átvett dokumentumok érkeztetése, iktatása és a megfelelő szervezeti egységekre történő szétosztása,
- kimenő postai anyag összeállítása, postakönyv elkészítése: ragszámozás, súlyellenőrzés, postakönyvbe történő beírás, postakönyv lezárása,
- a postázási költségek költséghelyenkénti megbontása,
- a beérkező küldemények határidőre történő továbbítása az illetékes szakterületeknek,
- a Társaság szervezeti egységeitől átvett irattári anyagok őrzése, rendezése, iratanyagok kikeresése és továbbítása az adott igénylő szervezeti egység részére,
- az irattári rend folyamatos fenntartása,
- az iratkezelési szabályzat alapján a beérkező dokumentumok szkennelése,
- a Cégkapuról, Hivatali kapuról letöltött dokumentumok iktatása, és a megfelelő szervezeti egységhez történő továbbítása,
- a központi e-mail címre és központi faxra érkező leveleket iktatása, továbbítása,
- a központi dokumentum-menedzsment alkalmazás folyamatainak kidolgozása, karbantartása,
- a központi dokumentum-menedzsment alkalmazás felhasználók rögzítése a rendszerben, felhasználói profilok kialakítása, jogosultságok beállítása,
- a visszaérkezett mellékszolgáltatási (csatorna) szerződés rögzítése, fogyasztói adatok aktualizálása a szerződésen megadott adatok alapján,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

9 ELEMZŐ ÉS ADATBÁNYÁSZ OSZTÁLY

Tevékenységét a vezérigazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladata:

Elemzői tevékenységgel összefüggő feladatai:

- a vezetői információs rendszer egyes elemeinek a kialakítása, folyamatos működtetése, szükség szerinti aktualizálása,
- a Vezetői Értekezlet havi VIR előterjesztéséhez a gazdasági környezet és az üzleti naturáliák alakulásának elemzése,
- Árazási Bizottsággal kapcsolatos feladatok,
- a vezetői döntéshozatal támogatása a szükséges információk összegyűjtésével, azok elemzésével és prezentálásával,
- normál havi és ad hoc elemzések elkészítése, kontrolling támogatása,

- az operatív rendszer és az elemzői szerver közötti integráltság biztosítása, az elemzői szerver folyamatos működtetése,
- követelésekre vonatkozó megtérülési számítások elkészítése,
- az újonnan megvásárolandó csomagok összetételének és árazásának ellenőrzése, a várható megtérülésének megbecslése,
- közreműködés a Részvényes különböző részlegei által kért esetenkénti jelentések elkészítésében.

Adatbányász tevékenységgel összefüggő feladatai:

- a behajtási eszköztár egyes elemei által kezelendő csoportok feltárásának támogatása és a minél hatékonyabb besorolások automatizálása,
- további területek mélyreható adatbányászati vizsgálata, ahol ezt a vezérigazgató szükségesnek ítéli,
- a kialakított adatmodellek karbantartása és naprakészségének biztosítása,
- a rendelkezésre álló adatállományban rejlő új összefüggések folyamatos kutatása és azok üzleti hasznosítási lehetőségeinek feltérképezése.

10 ÜZLETI IGAZGATÓSÁG

Az Üzleti Igazgatóság a Társaság szakmai főtevékenységét megvalósító munkaszervezet. Felelősségi körébe tartozik az üzleti partnerekkel, valamint a követeléskezeléssel érintett személyekkel való folyamatos és gördülékeny kapcsolattartás, a felmerülő reklamációk és problémák kezelése, a számlázással és folyószámlakezeléssel összefüggő feladatok, valamint a terület folyamatainak támogatását szolgáló ügyviteli és oktatási funkciók ellátása. Tevékenységét az üzleti igazgató vezetésével, irányításával és ellenőrzésével végzi.

A fentieken felül az üzleti igazgató a Társaság akvizíciós, marketing, CRM, versenytárs monitoring, termékfejlesztési és kondíciós feladatainak ellátásában is közreműködik.

Az üzleti igazgatót akadályoztatása esetén az igazgatóság általa kijelölt vezetője, ilyen kijelölés hiányában az Üzleti Támogatási és Számlázási Főosztály vezetője helyettesíti.

Az Üzleti Igazgatósághoz tartozó szervezeti egységek a következők:

- Üzleti Támogatási és Számlázási Főosztály
  - Számlázási és Folyószámlakezelési Osztály
  - Ügyviteli és Támogatási Osztály
- Ügyfélkapcsolati Főosztály
  - Ügyfélszolgálati Osztály

Az Üzleti Igazgatóság feladatai:

- a főosztályok szakmai és operatív munkájának irányítása,
- a vezérigazgató iránymutatása alapján a Társaságra kiterjedő üzleti stratégia kidolgozásának koordinációja, stratégiai pénzügyi modellek készítése, éves felülvizsgálata, frissítése, szoros együttműködésben a kontrolling területtel,
- az Üzleti Igazgatóság működéséhez kapcsolódó szerződések, megállapodások előkészítése, kezelése, aktualizálása, a szerződésekből fakadó feladatok közvetítése, megszervezése és ellenőrzése,

- a Társaság értékesítési és termékfejlesztési tevékenységének ellátása, ideértve a Társaságra kiterjedő, stratégiai célokhoz illeszkedő koncepció és üzleti modell kidolgozását, termékek és szolgáltatáscsomagok kialakítását és fejlesztését, a vonatkozó szakmai és marketing feladatok ellátását, a piacelemzést, nyomon követést és adatgyűjtést, az értékesítés koordinációját, a szerződéskötést és utógondozást,
- koordinációs és egyéb kapcsolódó feladatok végrehajtása, teljesülésük ellenőrzése,
- a terület feladatait érintő informatikai fejlesztések megrendelése, illetve teljesülésének nyomon követése,
- a digitális és offline ügyfélszolgálati területek működési rendszerének kialakítása, feltételeinek biztosítása, tevékenységének szakmai támogatása, összehangolása, egységes és folyamatos működésének biztosítása,
- közreműködés a társaság digitális marketing stratégiájának alakításában és végrehajtásában, a termékek, szolgáltatások, valamint a csatornák menedzsmentje,
- digitális ügyfélutak kialakítása és menedzselése, a fizikai és digitális ügyfélutak kapcsolatának, összekapcsolásának kialakítása és menedzselése,
- digitális megjelenés UX/UI oldali kialakítása és menedzselése; ennek során a UX kutatástól a UI tervezésig tartó folyamat összefogása, közreműködés az ezzel kapcsolatos üzleti stratégia kialakításában,
- a tevékenységek munkafolyamatainak szabályozása,
- szakmai előterjesztések előkészítése a döntéshozók részére,
- kapcsolattartás és együttműködés a partnerekkel, engedményezőkkel fogyasztókkal és a Társaságon belüli egyéb szervezeti egységekkel,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

12.1. Üzleti Támogatási és Számlázási Főosztály

Tevékenységét az üzleti igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén főosztályvezető látja el.

Szervezeti egységei:

- Számlázási és Folyószámlakezelési Osztály
- Ügyviteli és Támogatási Osztály

Feladatai:

- számlázási, díjbeszedési, ügyfélszolgálati szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatok koordinálása, szabályozása, a feladatok végrehajtása, illetve teljesülésének ellenőrzése,
- az osztályok munkájának szakmai támogatása, ellenőrzése és szükség esetén operatív irányítása,
- a területéhez tartozó belső szabályozók gondozása,
- a engedményezési, követeléskezelési szerződések elnyerését célzó és a szerződések előkészítésével kapcsolatos tevékenység szakmai támogatása, a megállapodások módosításával, aktualizálásával kapcsolatos igények jelzése,
- a terület feladatait érintő informatikai igények jelzése, közreműködés az üzleti stratégiai és beszerzést érintő tervezési folyamat során,
- kapcsolattartás az ügyfelekkel, a Társaság egyéb szervezeti egységeivel, önkormányzatokkal és egyéb partnerekkel,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

12.1.1. Számlázási és Folyószámlakezelési Osztály

Tevékenységét az üzleti igazgató vagy – a vezérigazgató döntése alapján – az üzleti támogatási és számlázási főosztályvezető irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

- a főosztály által kezelt, a Társaság kiemelt partnereire vonatkozó szerződésekkel kapcsolatos feladatok ellátása:
  - a szerződéskötéshez szükséges feladatok felmérése,
  - gazdaságossági számítások elvégzésében és előterjesztések készítésében való közreműködés,
  - a tevékenységet meghatározó szerződések megkötésében való részvétel;
- a főosztály által kezelt, a Társaság kiemelt partnereivel kapcsolatos egyéb tevékenységek:
  - a szerződésekben nem szereplő eseti adatszolgáltatási vagy egyéb megbízói igények felmérése, az adatszolgáltatás teljesítésének koordinálása előzetes vezetői jóváhagyás alapján, javaslattétel a szerződések módosítására,
  - rendszeres és eseti kimutatások, elemzések készítése a Társaság vezetése számára,
  - felmerülő fejlesztési igények előterjesztése, informatikai megrendelések készítése, valamint új vagy új verziójú alkalmazások üzembe állítás előtti ellenőrzése, tesztelése, IT alapú piaci termékek/új típusú díjbeszedési formák fejlesztésével, tesztelésével kapcsolatos feladatok támogatása,
  - folyamatos kapcsolattartás és együttműködés a partnerekkel, illetve az egyéb belső szervezeti egységekkel a feladatellátás kapcsán;
- projektek szakmai támogatása, szakterületen belüli koordinálása,
- társasházi közüzemi díjak felosztásának előkészítése, végrehajtása és karbantartása, a változások folyamatos átvezetése, kapcsolattartás,
- elektronikus számlabemutatással (I-kézbesítési móddal) kapcsolatos adatváltozások kezelése,
- gazdálkodók székhely adatainak karbantartása,
- ügyféltípus gépi beállításának módosítása,
- a Társasághoz érkező ügyfélbefizetések kezelése,
- bankszámlakivonatokon jóváírt tételek beazonosítása,
- hitelintézeti terhelések, jóváírások előkészítése, hitelintézetekkel való kapcsolattartás a csoportos beszedéssel kapcsolatos kérdésekben,
- díjfizetők részére történő visszautalások, kifizetések kezdeményezése,
- díjbeszedési rendszerben nyilvántartott adatok havi zárásának elkészítése,
- rendszeres és eseti jóváírások kezelése,
- a nyilvántartott függő tételek kezelése,
- adattisztítási feladatok elvégzése,
- megbízóktól nem automatizált folyamatok keretein belül érkező változás és korrekciós adatok feldolgozása, kapcsolódó bizonylatok irattárazása, adatok archiválása, nem automatizált fogyasztó és fizető változási folyamatok teljeskörű kezelése,
- ügyfélszolgálatokról és egyéb szervezeti egységekről érkező bejelentés-felvételek, feljegyzések feldolgozása,
- kamat és költség elszámolással, korrekcióval kapcsolatos folyamatok kezelése,
- szakmai javaslatok és szolgáltatásfejlesztéshez kapcsolódó megrendelések előterjesztése, elkészült módosítások tesztelése,

- adatszolgáltatási tevékenység,
- kimutatások, számlamásolatok készítése,
- leírások, kivezetések végrehajtása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

12.1.2. Ügyviteli és Támogatási Osztály

Tevékenységét az üzleti igazgató vagy – a vezérigazgató döntése alapján – az üzleti támogatási és számlázási főosztályvezető irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

- az engedményezési, követeléskezelési szerződésekben rögzített feladatoknak, illetve az új munkafolyamatoknak megfelelően a folyószámlakezelési és ügyfélszolgálati munkafolyamatok ügyviteli szabályozása, utasítások kiadása, szükség szerinti módosítása, az érintett szakmai területek által tett észrevételek figyelembevétele mellett,
- az ügyvitel-nyilvántartási rendszer folyamatos karbantartása, elektronikus úton történő elérhetőségének biztosítása, az utasítások papír alapú törzspéldányainak kezelése, dokumentumgazda feladatok ellátása,
- az igazgatóság és a Társaság egyéb kijelölt szervezeti egységei részére az ügyviteli szabályzatok szakmai oktatása, a meghatározott szakmai követelmények megfelelőségi mérése,
- szakmai támogató tevékenység a szabályozások egységes értelmezése és végrehajtása érdekében,
- az igazgatóság munkafolyamatainak rendszeres felülvizsgálata, folyamatok szabályozására, módosítására vonatkozó javaslattétel, szakmai konzultációk a hatékonyságnövelés és az ügyviteli folyamatok javítása érdekében,
- a megbízói szerződések alapján az igazgatóságon felmerülő fejlesztési igények előkészítése, fejlesztések tesztelése, felhasználói kézikönyvek készítése, kiadása, szükség szerinti módosítása,
- védendő fogyasztók, behajtási folyamatot meggátló megjegyzések és kamat elszámolás gátlások rendszeres kontrolljával kapcsolatos tevékenységek.
- éves jogosultság felülvizsgálat megszervezése és dokumentálása (DKONTO),
- a szakmai oktatások e-learning rendszerben történő kezelése, elektronikus tesztek, oktatási anyagok készítése, elérésének biztosítása a szervezetfejlesztési szakterület által összeállított Éves Képzési Tervvel összhangban,
- az igazgatóság szakmai képzési tervének összeállítása, a szakmai képzések ütemezése, és továbbítása a szervezetfejlesztési szakterület részére,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

12.2. Ügyfélkapcsolati Főosztály

Tevékenységét az üzleti igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén főosztályvezető látja el.

Szervezeti egységei:

- Ügyfélszolgálati Osztály

Feladatai:

- a személyes, a telefonos, a levelezési és online ügyfélszolgálatok szakmai és operatív munkájának megszervezése, irányítása és koordinációja,
- a fogyasztói igények, reklamációk, bejelentések és panaszok kezelése,
- a fogyasztókkal kapcsolatos ügyfélszolgálati szolgáltatások biztosítása, koordinációja,
- a felelősségi körébe tartozó társasági szabályzatok előkészítése, aktualizálása,
- a terület feladatait érintő informatikai igények jelzése, közreműködés az üzleti stratégiai és beszerzést érintő tervezési folyamat során, valamint az értékesítési és termékfejlesztési feladatok végrehajtásában és monitoringjában,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

12.2.1. Ügyfélszolgálati Osztály

Tevékenységét az üzleti igazgató vagy – a vezérigazgató döntése alapján – az ügyfélkapcsolati főosztályvezető irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

- az ügyfélszolgálati munkafolyamatok megszervezése és felügyelete, az osztályon működő csoportok tevékenységének, feladatellátásának koordinációja,
- a területi személyes ügyfélszolgálatok működtetése, a fogyasztók ügyeinek intézése személyesen és telefonon,
- a bejelentések, panaszok rendezése, kivizsgálása, a szükséges felvilágosítások megadása,
- a fogyasztók által személyesen bejelentett változásokról készített bejelentés felvételek kiállítása, feldolgozása, illetve továbbítása az illetékes szervezeti egységhez,
- hátralékigazolások és egyéb kimutatások helyszíni kiállítása, kiadása, nyilvántartása,
- a központi ügyfélszolgálat pénztárában és a POS terminálokkal felszerelt munkaállomásokon fogyasztói befizetések, illetve fogyasztók részére kifizetések intézése, a központi ügyfélszolgálaton főpénztári befizetések fogadása, kifizetések teljesítése, illetve helyszíni hátralékkezelői befizetések fogadása,
- a telefonon érkező fogyasztói bejelentések, megkeresések, panaszok és reklamációk fogadása, azok belső szabályzatoknak és utasításoknak megfelelő kezelése, az előírásoknak megfelelő továbbítása az illetékes szervezeti egységek részére, jogosultság esetén azok érdemi ügyintézése, kapcsolódó információszolgáltatás,
- az egyéb fogyasztóktól írásos formában beérkező (levélben és e-mailben), valamint a telefonos és személyes ügyfélszolgálatok által rögzített, írásban megválaszolandó bejelentések és panaszok kivizsgálása és megválaszolása,
- kiemelt ügyfelekkel kapcsolatos tevékenységek:
  - kiemelt ügyfelek számlázásával kapcsolatos feladatok ellátása, számlareklamációinak kezelése,
  - teljeskörű levelezés a kezelt fogyasztói körre vonatkozóan;
- elektronikus úton érkező megkeresések iktatása és az ügyiratok teljeskörű dokumentumkezelésének (nyomtatás, kimenő iktatás, postázás, irattárazás) biztosítása,
- gazdasági és számlázási jellegű feladatok ellátása,
- hatósági és szolgáltatói megkeresések ügyintézése, szükség esetén továbbítása a hatáskörrel rendelkező szervezeti egység részére,
- különböző adatszolgáltatások teljesítése,

- egyéb eseti feladatok elvégzése.

11 KÖVETELÉSKEZELÉSI IGAZGATÓSÁG

A Követeléskezelési Igazgatóság a Társaság követeléskezelési tevékenységét megvalósító munkaszervezet. Felelősségi körébe tartozik a Társaság által megvásárolt követelések nyilvántartásával, kezelésével, behajtásával és az azokkal kapcsolatos jogi eljárásokkal kapcsolatos feladatok ellátása. Tevékenységét a vezérigazgató döntése esetén a követeléskezelési igazgató vezetésével, irányításával és ellenőrzésével végzi.

A követeléskezelési igazgatót akadályoztatása esetén az igazgatóság általa kijelölt vezetője, ilyen kijelölés hiányában a követeléskezelési osztályvezető helyettesíti.

Szervezeti egységei:

- Követeléskezelési Osztály
- Végrehajtási Osztály
- Követeléskezelési Jogi Osztály

Általános feladatai:

- a vezérigazgató iránymutatása alapján a Társaságra kiterjedő üzleti stratégia kidolgozásának koordinációja, stratégiai pénzügyi modellek készítése, éves felülvizsgálata, frissítése, szoros együttműködésben a kontrolling és az elemző és adatbányász területtel,
- a Társaság stratégiájának összehangolása a Részvényes stratégiájával és elvárásaival,
- a teljes követeléskezelési folyamatokkal összefüggő napi tevékenységek ellátása,
- a követelések beszedését biztosító operatív feladatok végrehajtása,
- a követeléskezelési folyamatok hatékony működése céljából bevezetésre kerülő behajtási eszközök alkalmazása,
- a követeléskezeléssel összefüggő operatív feladatok ellátása,
- javaslatok készítése a teljes követeléskezelési folyamat fejlesztéséhez szükséges IT megoldásokra, közreműködés azok bevezetésében,
- részvétel az üzleti adatvagyon kezelési koncepció kialakításában, valamint annak megvalósításában,
- közreműködik az éves és hosszabbtávú üzleti terv kidolgozásában, felügyeli és ellenőrzi annak végrehajtását,
- közreműködik az igazgatósági és vezérigazgatói döntéselőkészítő anyagok előállításában,
- szakmai és operatív irányítást végez a közvetlen hozzárendelt szervezeti egységeknél,
- támogatja a követeléskezelési tevékenység alakításával összefüggésben felmerülő feladatokat,
- támogatja a peres eljárási folyamatok kapcsán felmerülő döntési javaslatok végrehajtását,

- támogatja a követeléskezelési folyamat fejlesztésével összefüggő feladatokat és részt vesz annak végrehajtásban,
- működteti a teljes követeléskezelési operációt,
- az informatikai szolgáltatási tevékenységnek, a közvetítői megbízásnak, valamint a nyomdai feladatok ellátásának kiszervezése kapcsán a tevékenység ellenőrzése, tájékoztatás kérése, döntéshozatal, továbbá az ellenőrzés eredményéről való beszámolási feladatok ellátása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

Jogi folyószámlakezeléssel összefüggő feladatok (Jogi folyószámlakezelési csoport irányításán keresztül):

- pénztári befizetések, banki utalású vagy csekken teljesített befizetések, valamint az Üzleti Igazgatóság folyószámlakezelési feladatokat végző szakterületétől kapott tételek könyvelése,
- a nem jogi hátralékra történő, de a csoporthoz érkezett befizetések, utalások könyvelése,
- a végrehajtóknak járó jutalék összegének átutalásáról történő gondoskodás, folyószámlák elkészítése,
- végrehajtóktól érkező díjjegyzékek, felhívások feldolgozása, utalások indításához szükséges feljegyzések megírása a Pénzügyi osztály felé és az utalás kéréshez tartozó tájékoztató levelek elkészítése a végrehajtók felé,
- könyvelést követően a végrehajtók felé megszüntető, korlátozó levelek írása,
- túlfizetés esetén rendelkezés kérése az ügyfelektől,
- egyéb kapcsolódó feladatok.

Jogi személyes és telefonos ügyfélszolgálattal összefüggő feladatok (Jogi személyes és telefonos ügyfélszolgálati csoport irányításán keresztül):

- személyesen, telefonon, írásban tájékoztatást kérő, ügyet intéző vagy reklamáló ügyfelek kéréseinek, beadványainak intézése, kapcsolódó panaszok kezelése, hátralékigazolások, hátralékkimutatások adása,
- a követelésekre vonatkozó információk, események rögzítése az ügyfélszolgálati rendszerben,
- a Hálózat Alapítványokhoz benyújtandó kimutatások elkészítése,
- a tevékenységeihez szükséges - ügyfélszolgálatokkal, szolgáltatókkal, társosztályokkal történő - egyeztetések lebonyolítása, a szükséges okiratok beszerzése,
- részletfizetési és egyedi megállapodások kötése és monitoringja, a részletfizetési megállapodást kötő ügyfelek jogi eljárásainak szünetelése, nem fizetés esetén újraindítása,
- teljes hátralékrendezés esetén a költségek kiterheltetése, a folyamatban lévő jogi eljárások megszüntetése,
- adósságkezelő szervezetekkel történő levelezés,
- büntetőügyekkel kapcsolatos bírósági, rendőrségi, egyéb hatósági megkeresések megválaszolása, mely eljárásokban a Társaság nem félként vesz részt,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

13.1. Követeléskezelési Osztály

Tevékenységét a követeléskezelési igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladata:

A korai hátralékkezelés tekintetében:

- korai hátralékkezelés kialakítása, a telefonos, e-mailes hátralékkezelési cselekményekkel együtt,
- a jogi eljárást megelőzően a hátralékkezeléshez kapcsolódó stratégia kidolgozásában való részvétel,
- a jogi eljárást megelőzően a behajtási eljáráshoz kapcsolódó nyomtatványok (felszólító levelek, részletfizetési megállapodások) bevezetése, tartalmának, formájának meghatározása, nyilvántartása, módosítás esetén intézkedés az új nyomtatvány használatáról, az ügyfelek részére tömegesen továbbítandó küldemények állományainak ellenőrzése,
- felszámolási és végrehajtási eljárásokkal, valamint csődeljárásokkal kapcsolatos előkészítési és adminisztrációs feladatok ellátása, hitelezői igények benyújtása,
- az informatikai fejlesztések megfogalmazása, továbbítása,
- önkormányzati bérlakásokkal kapcsolatos hátralékok egyeztetése és a vonatkozó feladatok koordinálása az illetékes szervezeti egységekkel,
- közreműködés a korai hátralékbeszedéssel kapcsolatos motivációs rendszerek kialakításában,
- nyilvántartott követelésekhez kapcsolódó, azok behajtását elősegítő információk, adatok beszerzése (illetékes minisztériumoktól, szervektől, ingatlanügyi hatóságtól, önkormányzatoktól és közjegyzőktől),
- hátralékkezeléssel kapcsolatos feladatok előkészítése, Társaságon belüli középszintű koordinálása,
- a társasházi hátralékfelosztással kapcsolatos feladatok,
- helyszíni hátralékkezeléssel kapcsolatos feladatok előkészítése, Társaságon belüli koordinálása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

Jogi eljárások előkészítése és adattisztítás tekintetében:

- a követelésekre vonatkozó adatok aktualizálása,
- a megindításra kerülő jogi eljárások előkészítése,
- az informatikai úton fizetési meghagyásra, NAV és jegyző előtt, adók módjára behajtandó köztartozások végrehajtás útján történő megindítására leválogatott adatállomány ellenőrzése, a hibás tételek kiszűrése, javítása,
- a jóváhagyott állomány feltöltése a Magyar Országos Közjegyzői Kamara (MOKK) rendszerébe, díj megfizetése,
- fizetési meghagyás megindításához kapcsolódó – informatika által előkészített - XML-ek, felszólító levelek (G) ellenőrzése,
- NAV eljárás megindításához szükséges átadandó adatok ellenőrzése,
- a jegyző előtti eljárás megindításához a nyomtatvány ellenőrzése,

- a közjegyzőktől és a bíróságoktól érkező végzések feldolgozása, a hatáskörébe tartozó hiánypótlások elkészítése és a MOKK rendszerbe történő feltöltése,
- cégbíróságtól, ingatanügyi hatóságoktól, népességnyilvántartótól, közjegyzőktől, önkormányzatoktól kért adatok feldolgozása,
- az E-ING rendszer használata, nyilvántartásának vezetése,
- az online lakcím- és személyes adatok lekéréséhez kialakított rendszer használata,
- szerződéses fogyasztó hiányában kötelezettek felkutatása, rendszerbe történő rögzítésével kapcsolatos feladatok,
- elhunyt ügyfelek hagyatékátadó végzésének beszerzésével kapcsolatos feladatok,
- felszámolt, törölt vagy végelszámolás alatt álló cégek követeléseivel kapcsolatos teendők intézése, hitelezői igénybejelentések ellenőrzése, jóváhagyása, a leírási javaslat megtétele,
- a teljes követeléskezelési folyamat fejlesztéséhez szükséges adattisztítási feladatok ellátása,
- egyéb kapcsolódó és eseti feladatok elvégzése.

13.2. Végrehajtási Osztály

Tevékenységét a követeléskezelési igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

- a szolgáltatókkal és a pénzügyi intézményekkel kötött szerződésekből eredő követelések jogszabályi keretek közötti érvényesítése a végrehajtási eljárásokban,
- a végrehajtási eljárás megindításával kapcsolatban készült „C” és „V” típusú felszólító levelek ellenőrzése
- a végrehajtási eljárás kezdeményezése céljából kijelölt ügyek állományának előkészítése, vizsgálata, ellenőrzése, valamint az ügyek ellenőrzött állományának a MOKK felületére történő feltöltése, ehhez kapcsolódó díj megfizetése
- jogerős ítélet, egyezség vagy bírósági meghagyás alapján a végrehajtási eljárások megindítása
- a közjegyzőktől és bíróságoktól érkező, végrehajtási eljárásokhoz kapcsolódó végzésekkel kapcsolatos ügyintézés, határidőben történő megválaszolásuk
- a hatóságoktól, végrehajtóktól beérkező adatok feldolgozása,
- igazgatási szolgáltatási díj átutalásával, megfizetésének igazolásával kapcsolatos feladatok ellátása, végrehajtási eljárás során felmerülő költségek (például eljárás kezdetén fizetendő előleg, helyszíni eljárás díja, ügygondnoki díj, lakatos költsége, készkiadás) utalásával kapcsolatos ügyintézés és ezekről nyilvántartás vezetése, kivéve azon költségek, mely a Jogi Folyószámlakezelési Csoport feladatkörébe tartozik,
- felosztási tervek ellenőrzése és ahhoz kapcsolódó adminisztrációs teendők ellátása,

- a végrehajtási eljárásban szükségessé vált illetékek utalása és az illetékek visszaigénylése iránt való intézkedés a Pénzügyi és Számviteli Osztállyal együttműködve
- végrehajtó irodáktól érkező iratok, jegyzőkönyvek feldolgozása,
- a végrehajtási költségek nyilvántartása és utalása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése,
- végrehajtókkal történő írásbeli, telefonos, esetlegesen személyes kapcsolattartás,
- végrehajtói megkeresések határidőben történő megválaszolása,
- végrehajtási eljárások folyamatának nyomon követése,
- végrehajtási eljáráshoz kapcsolódó körlevelek előkészítése,
- végrehajtók adatainak nyilvántartása, az adatoknak a Társaság rendszereiben történő aktualizálása a Dokumentumkezelési osztállyal együttműködve,
- a végrehajtási ügyek térülését sürgető végrehajtói megkeresések indítása,
- Nemzeti Adó-és Vámhivataltól, jegyzőktől érkező megkeresések határidőben történő megválaszolása,
- egyéb a végrehajtási eljáráshoz kapcsolódó feladatok ellátása.

Egyedi ügyek kezelésével összefüggésben:

- a Társaság kezelésében álló nagy összegű követelések, azaz 1 millió forintot meghaladó hátralékok gondozása, kapcsolattartás az ügyfelekkel, megállapodások, egyezségek megkötése, követelések behajtásának elősegítése,
- a követelésekre vonatkozó adatok aktualizálása,
- a csoport hatáskörébe tartozó ügyeket érintő változások követése,
- a csoport hatáskörébe tartozó ügycsoportokhoz tartozó ügyfélkérelmek vizsgálata, vezetői előterjesztése,
- állásfoglalás, tanácsadás társosztályok részére,
- írásban, személyesen vagy telefonon érkező ügyfélmegkeresések megválaszolása a kiemelt ügyekhez kapcsolódóan panaszok kezelése, hátralékigazolások, hátralékkimutatások kiadása,
- a csoport hatáskörébe tartozó követelésekre vonatkozó információk, események rögzítése az ügyfélszolgálati rendszerben,
- a Hálózat Alapítványhoz benyújtandó kimutatások elkészítése,
- a csoport hatáskörébe tartozó követelésekre vonatkozó részletfizetési és egyedi megállapodások kötése és monitoringja, a részletfizetési megállapodást kötő ügyfelek jogi eljárásainak szünetelése, nem fizetés esetén újraindítása,
- a teljes hátralékrendezés esetén a költségek kiterheltetése, a folyamatban lévő jogi eljárások megszüntetése,
- a csoport hatáskörébe tartozó ügyekben adatok szolgáltatása, egyeztetés szolgáltatókkal, kirendeltségekkel,
- a csoport hatáskörébe tartozó ügyekben személyes felkeresés kezdeményezése és annak végrehajtása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

Társasházakkal, gazdálkodó típusú ügyfelekkel összefüggésben:

- a Társaság kezelésében álló, társasházakkal, gazdálkodó típusú ügyfelekkel szemben fennálló követelések gondozása, kapcsolattartás az ügyfelekkel, megállapodások, egyezségek megkötése, követelések behajtásának elősegítése,
- a követelésekre vonatkozó adatok aktualizálása,
- a csoport hatáskörébe tartozó ügycsoportokhoz tartozó ügyfélkérelmek vizsgálata, vezetői előterjesztése,
- állásfoglalás, tanácsadás nyújtása a társosztályok részére,
- a társasházi képviselőktől írásban, személyesen vagy telefonon érkező ügyfélmegkeresések megválaszolása, társasházi panaszok kezelése, hátralékigazolások, hátralékkimutatások kiadása,
- a csoport hatáskörébe tartozó követelésekre vonatkozó információk, események rögzítése az ügyfélszolgálati rendszerben,
- a csoport hatáskörébe tartozó ügyekben adatok szolgáltatása, egyeztetés szolgáltatókkal, kirendeltségekkel,
- a csoport hatáskörébe tartozó ügyekben személyes felkeresés kezdeményezése és annak végrehajtása,
- a társasházi hátralékfelosztás folyamatának támogatása,
- egyéb eseti feladatok elvégzése.

13.3. Követeléskezelési Jogi Osztály

Tevékenységét a követeléskezelési igazgató irányításával és ellenőrzésével végzi. Vezetését a vezérigazgató erről rendelkező döntése esetén osztályvezető látja el.

Feladatai:

Peres képviselettel összefüggésben:

- a MOKK-tól beérkező iratok rendszerezése, kiosztása és megválaszolása közjegyzői felhívásában foglaltak figyelembevételével,
- a fizetési meghagyásos eljárás során perré alakult ügyek vizsgálata, valamint a kereseteket tartalmazó iratok benyújtása az illetékes bíróságokra,
- a peres eljárásokban a jogi képviselet ellátása, személyesen és írásban, mind felperesi és alperesi pozícióban,
- a peres eljárásokhoz szükséges dokumentumok rendszerezése, nyilvántartás vezetése, a peres eljárások lezárulása után szükséges intézkedések megtétele,
- peren kívüli egyeztetés az ügyfelekkel, képviselőikkel,
- a Társaság jogi képviselete a Békéltető Testületi eljárásokban,
- a Társaság jogi képviselete közigazgatási szervek, más hatóságok és szervek előtt, valamint harmadik személyekkel szemben,
- illetékek, perköltségek, egyéb díjak, kezelése, utalása, valamint az illeték visszaigénylésével kapcsolatos teendők ellátása,
- engedményezőkkel történő kapcsolattartás, adatszolgáltatás, követelést alátámasztó okiratok, illetve információk beszerzése,
- intézkedés a fennmaradó nem jogos követelések jóváírásáról, leírásáról, kivezetéséről,

- a természetes személyek adósságrendezéséről szóló törvény hatálya alá tartozó eljárások teljeskörű kezelése,
- a Társaság más szervezeti egységei számára szükséges szakmai támogatás biztosítása, állásfoglalás készítése,
- a dokumentumkezelési rendszeren beérkező iratok beazonosítása, feldolgozása,
- az ügyvitelek karbantartása, szükség esetén javaslattétel azok módosítására,
- a Követeléskezelési Jogi Osztály hatáskörébe tartozó feladatokhoz jogi támogatás nyújtása.

Jogi levelező ügyfélszolgálati feladatokkal összefüggésben:

- a Társaságunkhoz személyesen, telefonon, írásban előterjesztett megkeresések, panaszok kategorizálása, kivizsgálása és határidőben történő megválaszolása,
- megválaszolást követően a megkeresés/panasz és az arra adott válasz tartalmának rögzítése a rendszerben,
- a válaszok dokumentumkezelési rendszerben történő iktatása, intézkedés azok postázása felől,
- beérkező szóbeli vagy írásbeli panasz megválaszolása esetén annak felvétele a panasznyilvántartásba,
- az adósok számára rendelkezésre álló támogatások igénybevételéhez szükséges kimutatások, igazolások elkészítése, és megküldése,
- a feladatok ellátásához szükséges - engedményezőkkel, társosztályokkal történő - egyeztetések lebonyolítása, a szükséges okiratok beszerzése,
- részletfizetési és egyedi megállapodások előkészítése, azok postázása, a megállapodás létrejöttét követően azok monitorozása,
- büntetőügyekkel kapcsolatos rendőrségi, valamint egyéb hatósági megkeresések megválaszolása, mely eljárásokban a Társaság nem félként vesz részt,
- egyéb, szakterülethez kapcsolódó eseti feladatok elvégzése.