

DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Hu-1122 Budapest, Ráth György u. 56.
Cg.01-10-043981

KÖVETELÉSKÉZELÉSI SZABÁLYZATA



Dr. Nagy Imre
az Igazgatóság elnöke

Budapest, 2013

A szabályzat a DEFACTORING ZRt. kizárólagos tulajdona. Az ebben található valamennyi információk nem használhatók fel üzleti vagy más célra, az ebben foglalt adatok, információk üzleti és banktitoknak minősülnek, nem adhatók át harmadik félnek.

Hatályos 2013.május 02. napjától visszavonásig

Módosítás:2017.január 30.

Módosítás:2017.szeptember 25.

Módosítás: 2018. május 8.

Módosítás: 2019. június 12.

TARTALOM

A SZABÁLYZAT CÉLJA ÉS HATÁLYA	3
A. A KÖVETELÉSKEZELÉS ELJÁRÁSÁNAK RENDJE.....	3
I. FOGALMAK	3
II. A KÖVETELÉSKEZELÉS ÁLTALÁNOS ELVEI	4
III. AZ ADÓSOKKAL TÖRTÉNŐ KAPCSOLATFELVÉTEL	6
IV. AZ ADÓSOK TÁJÉKOZTATÁSA	7
V. KAPCSOLATTARTÁS AZ ADÓSOKKAL.....	8
VI. ÁTHIDALÓ MEGOLDÁSOK.....	9
VII. KÖLTSÉGEK.....	10
VIII. A HANGFELVÉTELEK KIADÁSÁNAK RENDJE	10
IX. ADATVÉDELMI ÉS TITOKTARTÁSI SZABÁLYOKAT	11
X. KÖVETELÉSEK NYILVÁNTARTÁSA	11
XI. KÖVETELÉSKEZELÉS ELLENŐRZÉSE, ÜGYINTÉZŐK KÉPZÉSE.....	11
B. MEGBÍZOTT KÖVETELÉSKEZELŐK MEGBÍZÁSÁNAK ÉS ELLENŐRZÉSÉNEK SZABÁLYAIT,	12
C. A. KÖVETELÉSKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BELSŐ ELLENŐRZÉSÉNEK RENDJE.	12
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	12
1. SZÁMÚ MELLÉKLET. NEM MEGFELELŐ MAGATARTÁS.....	13
2. SZÁMÚ MELLÉKLETE: TÁJÉKOZTATÓ FIZETÉSI NEHÉZSÉGEK ESETÉRE	14

A szabályzat célja és hatálya

A Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú számú, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló ajánlásnak megfelelően a társaság az alábbiak szerint határozza meg a pénzügyi szervezettel és a megbízása alapján eljáró személyekkel szemben (így például függő ügynök) a követeléskezeléssel kapcsolatos feladatok ellátása során érvényesülő előírásokat, adósok és a követeléskezelők közötti együttműködő és tisztességes magatartási formákat erősítse, annak tartalmát rögzítse.

Az MNB ajánlás egy olyan jogi eszköz, ami az intézményekre nézve kötelező erővel nem rendelkezik, de az annak való megfelelést a Felügyelet a jogszabályi előírások betartásával ellenőrzi.

Jelen Szabályzat hatálya a fogyasztónak minősülő adósokkal szemben fennálló követelések tekintetében végzett követeléskezelési tevékenységre terjed ki.

Jelen Szabályzatban foglaltak teljesítése nem terjed ki azon követelésekre, amelyek kapcsán végrehajtási eljárás indult az adott követelés érvényesítése érdekében, valamint abban az esetben, ha az adós valamely állami programban vesz részt. Jelen Szabályzat IV.1. pontjában foglaltak teljesítése továbbá nem terjed ki azon követelésekre, amelyek kapcsán a követelés érvényesítése céljából indított végrehajtási eljáráson kívüli polgári peres vagy nemperes eljárás van folyamatban.

A. A követeléskezelés eljárásának rendje

I. Fogalmak

- adós: a követeléskezelő által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje
- fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy
- kezes: az a fogyasztónak minősülő természetes személy, aki kezességi szerződéssel kötelezettséget vállal a jogosulttal szemben arra, hogy ha az adós nem teljesít, maga fog helyette a jogosultnak teljesíteni
- követelés: fogyasztóval szemben fennálló,
 - o pénzügyi szolgáltatás – ezen belül mind a jelzálogalapú, mind a nem jelzálogalapú hitel, továbbá bármely egyéb pénzügyi szolgáltatás – nyújtására irányuló, megszűnt szerződésből eredő,
 - o követelésvásárlás keretében átvett egyéb,
 - o valamint pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb pénzkövetelés
- követeléskezelés: a követeléskezelő által a követelés érvényesítése érdekében folytatott üzletszerű tevékenység – ideértve az adósokkal való kapcsolattartást, a behajtási tevékenységet és a követelések nyilvántartását is –, amelynek típusai:
 - o követeléskezelés a jogosult által: pénzügyi intézmény által végzett, korábban általa nyújtott pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés, továbbá jogutódlás vagy átruházás útján megszerzett, pénzügyi szolgáltatásból eredő vagy egyéb követelés érvényesítésére irányuló követeléskezelési tevékenység
 - o követeléskezelés megbízási jogviszony alapján: a követelés jogosultjának megbízása alapján, annak nevében és javára eljáró pénzügyi intézmény, függő ügynök vagy függő kiemelt közvetítő által végzett követeléskezelési tevékenység
- követeléskezelő: a 2013. évi CCXXXVII. törvény szerinti
 - o pénzügyi intézmény, amely az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatás tekintetében jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad

- követelésvásárlási tevékenységet végző személy, amely a követelés engedményezését követően jogosultként végzi a követeléskezelési tevékenységet, vagy arra megbízást ad
 - megbízott függő ügynök, függő kiemelt közvetítő, amely megbízási jogviszony alapján végzi a követeléskezelési tevékenységet a megbízó pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára
 - pénzügyi intézmény, amely a követelések megbízás alapján történő kezelését, behajtását végzi
- követelésvásárlás: követelések üzletszerű – azaz egy naptári évben egynél több egyedi követelés megvásárlása, egyetlen követelés csomag megvásárlása, és több éven keresztül, naptári évenként egy követelés vagy követelés csomag megvásárlása útján történő – megszerzésére irányuló tevékenység, melynek keretében a követelésvásárló a megvásárolt követelés jogosultja helyébe lép
 - teljesítési megállapodás: minden olyan, a követeléskezelő által kínált lehetőség, konstrukció (pl. részletfizetés, fizetési haladék, átütemezés, követeléselengedés) tárgyában létrejött megállapodás, amelynek célja a követelés adós általi rendezése
 - fizetési késedelem: a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó – a szerződés felmondásának bekövetkeztétől független - teljesítési határidő eredménytelen eltelte, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése.
 - küldemény igazolható módon történő elküldése: annak igazolása, hogy a küldeményt a követeléskezelő kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
 - Társaság: Társaság Pénzügyi Zártkörűen Működő Részvénytársaság

II. A követeléskezelés általános elvei

1. Tisztességes és együttműködő magatartás

1.1. A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejti ki tevékenységét, az adósokkal együttműködve jár el, ennek során kerüli a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

1.2. A Társaság tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt - az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg. Az információk átadása során biztosítja, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az adós és a követeléskezelő – ténylegesen rendelkezésre álló, a követeléskezeléshez kapcsolódó – lehetőségeiről, jogosultságairól és kötelezettségeiről.

1.3. A Társaság az adós méltányolható kéréseit figyelembe veszi a kapcsolattartás formájára vonatkozóan (például munkaidőben történő telefonos megkeresés mellőzése), amely kérést rögzít a követeléskezelési nyilvántartásban, visszakereshető módon.

2. Szakmai gondosság

2.1. A Társaság a jelen szabályzat szerinti követeléskezelési gyakorlat kialakítása során a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el.

2.2. A Társaság nevében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, a követelés érvényesítési eszközeit a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák.

2.3. A Társaság az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti. A képzés részét képezik az ügyfélkapcsolattartásra vonatkozó elvárások is.

3. A szükséges információ szolgáltatása

3.1. A Társaság eljárása során megad minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges. A Társaság az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg.

3.2. A Társaság gondossággal jár el a szerződés teljesítéséhez, illetve a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges információk átadása során.

3.3. A kapcsolatfelvételt követően megfelelő időben tájékoztatja az adóst az általa kidolgozott áthidaló megoldási lehetőségekről. Ennek során tájékoztatja az adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve bemutatja annak okát (kamatok, késedelmi kamatok, költségek).

3.4. Az adós megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatja az alkalmazható jogi eljárásokat és azok következményeit, beleértve a várható költségeket is.

3.5. A társaság az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben és honlapján folyamatosan, bárki számára elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:

- teljes nevét, tevékenységi engedély számát és dátumát,
- a kamat- és díjszámítás módját
- áthidaló lehetőségekről, részletfizetési lehetőségekről szóló tájékoztatást,
- a nemfizetés következményeiről szóló tájékoztatást
- a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok bemutatását számpéldákon keresztül,
- tájékoztatót a végrehajtási eljárás költségeiről
- információt a panaszkezelésről.

4. Az adós teherviselő képessége figyelembe vétele

4.1. A Társaság az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszi az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során a Társaság lehetőség szerint - mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmazna - az adós együttműködésével, a hozzájárulásával a Társaság rendelkezésére bocsátott adatok alapján (ideértve a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedetet is) felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét.

4.2. Az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének figyelembe vétele szükséges ahhoz, hogy a Társaság dönteni tudjon abban, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljáráson kívüli megtérülése (így például áthidaló megoldással, vagy önkéntes teljesítéssel). Különösen jelentősége lehet a jövedelmi és vagyoni viszonyoknak a tekintetben, hogy a Társaság részletfizetés esetében milyen időtartamú futamidőt biztosít adós részére, illetve a fennálló követelés mekkora részének elengedésére kerülhet sor.

4.3. Felhívja az adós figyelmét arra, hogy milyen következményekkel jár, ha a teherviselő képességére vonatkozó információk megadása során nem működik együtt a Társasággal (például hiányosan, pontatlanul adja meg a kért információkat).

5. Fokozatosság

5.1. A Társaság az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A Társaság a fokozatosság elvének megfelelően jár el az adósok tájékoztatása során is.

5.2. Amennyiben az adós a követeléskezelővel együttműködik, a Társaság az adós teherviselő képességét figyelembe véve törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára.

5.3. Ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén figyelembe veszi az adós életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekszik arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást az adós körülményeinek felmérését (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevételét, a végrehajtási eljárás következmények bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.

5.4. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós körülményeinek felmérése alapján tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. A Társaság ilyen esetekben a követelés nagyságát, annak fedezettségét, és a rendelkezésre álló alternatív fedezetérvényesítési eljárásokat megvizsgálva hozza meg döntését az alkalmazandó követeléskezelési eszközről.

6. Az adós teljesítése elsődlegessége

A Társaság – figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is – elősegíti az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítana.

III. Az adósokkal történő kapcsolatfelvétel

1. Adós írásbeli tájékoztatása követelésvásárlás esetén

1.1. Jogutódlási vagy engedményezési értesítő

Követelés átruházása esetén a Társaság, mint követelésvásárló az adóst a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 30 napon belül írásban értesíti a követelésvásárlásról (engedményezésről, jogutódlásról). A felek közötti megállapodás alapján a fenti értesítési kötelezettséget a Társaság, mint a követelés jogosultja, vagy a követelés átruházója (jogelőd hitelintézet) is teljesítheti.

1.2. Adósértesítés és fizetési felszólítás

A Társaság, mint követelésvásárló a követelés megvásárlását követő legrövidebb időn belül írásban értesíti az adóst a következőkről:

- a követelésvásárlás ténye, illetve, hogy a követelés behajtására a Társaság a saját részére jogosult
- a Társaságnak, mint a tartozás jogosultjának a neve, címe, olyan elérhetősége, melyen az adós fel tudja venni a kapcsolatot az intézménnyel,
- a Társaság ügyfélfogadás ideje,
- a követelés beazonosítása, nevezetesen a tartozás jogcíme, a teljes lejárt tartozás bontása a megadott értéknapi (lejárt tőketartozás összege, lejárt kamattartozás összege, késedelmi kamat összege, díjak, költségek összege), a késedelembe esés időpontja és a késedelmi kamat számszerű mértéke,
- követelés típusonként a követeléskezelés menetéről szóló tájékoztató honlap linkje,
- milyen módon teljesíthet az adós,
- általános tájékoztatást az engedményezéssel átszálló biztosítékokról,

- tájékoztatást arról, hogy ha az adós a Társaságnál eredménytelen méltányossági kérelemmel él, méltányossági kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél,
- tájékoztatást arról, hogy az adós kérésére a követeléskezelő 30 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról.

IV. Az adósok tájékoztatása

1. Rendszeres tájékoztatás

- 1.1. A Társaság a mindenkori minimálbér összegét meghaladó követelések esetén évente legalább egyszer, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az adósok részére.
- 1.2. A rendszeres tájékoztató levél a következőket tartalmazza:
 - az adott időszakban történt befizetések összege és azok elszámolása költség, díj, kamat és tőke bontásban
 - a követeléskezelés során alkalmazható eszközökre vonatkozó tájékoztatót tartalmazó honlap elérési helyét
 - figyelemfelhívást a következőkre:
 - o amennyiben az adós továbbra sem teljesít, a késedelmi kamat és a késedelmes teljesítés miatt felszámított egyéb fizetési kötelezettség összege folyamatosan növekedni fog,
 - o a teljesítési megállapodás lehetőségére és az arra vonatkozó kérelem benyújtásának módjára
 - o jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy nemfizetés esetén a zálogtárgy értékesítésre kerülhet,
 - o jelzálogjoggal fedezett követelés esetén arra, hogy amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az adósnak további fizetési kötelezettsége marad fenn,
 - o kezesi kötelezettségvállalás esetén a kezesekkel szembeni végrehajtás lehetőségére,
 - o amennyiben az adós elérhetősége módosul, annak bejelentéséről haladéktalanul gondoskodik, ellenkező esetben a nem aktuális levelezési címre kiküldött értesítő levelekben foglalt lényeges információk nem jutnak el a címzethez,
 - arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az adós az adott időszakra vonatkozóan egy alkalommal díj- és költségmentesen kérhet kimutatást az adott időszakban teljesített valamennyi befizetéséről, azok időpontjáról, összegéről és az elszámolásának jogcíméről, amelyet a követeléskezelő a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül bocsájt rendelkezésére.
- 1.3. A Társaság a jelen pontban szabályozott rendszeres tájékoztatás adósok részére történő megküldését 2020. január 1. napjától rendszeresen teljesíti.

2. A tartozás rendezését követő tájékoztatás

- 2.1. A Társaság a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű tájékoztatást küld az adós részére. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetén a Társaság a jelzálogtörlési engedélyt is igazolható módon megküldi a zálogkötelezett részére a fenti határidőn belül.
- 2.2. A tartozás rendezéséről szóló tájékoztatás tartalmazza:
 - a legutóbbi éves tájékoztató záró egyenlegét, valamint az azóta teljesített befizetések összegét és azok elszámolását költség, díj, kamat és tőke bontásban
 - arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a követeléskezelő részéről az adóssal szemben az adott jogviszonyból eredően további követelés nem áll fenn

2.3. Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illetné meg, azonban a Társaság az adós egyéb jogviszonyból eredő tartozását is kezeli, a Társaság tájékoztatja az adóst a maradványösszeg Ptk. szabályai szerinti részbeni vagy egészében történő beszámításáról.

2.4. Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, és a Társaság az adós egyéb tartozását nem kezeli, úgy a Társaság a teljes tartozás rendezését követő 15 napon belül – ha beszámítással is élt, a 2.3. pont szerinti tájékoztatás mellett – visszatéríti a maradványösszeget az adósnak.

3. Zálogtárgy értékesítését követő tájékoztatás

3.1. Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében, amennyiben a követelés fedezetének értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben az adós kötelezettségeit, akkor a Társaság a fennmaradó tartozás összegéről az adóst a vételár megfizetésétől számított 30 napon belül tájékoztatja, amennyiben arról egyéb módon nem értesült.

4. Adós kérésére történő tájékoztatás

4.1. A Társaság az adós kérésére a rendszeres tájékoztatáson túl – a kérelem átvételétől vagy a kérés adós általi jelzésétől számított 30 napon belül – tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, a követelés aktuális összegéről, annak összetételéről. A Társaság az adós kérésére rendelkezésre bocsátja a követelés alapjául szolgáló szerződés másolatát, továbbá az engedményezésről szóló értesítést, a korábban a IV.2. pont szerinti rendszeres tájékoztatások másolatát, illetve mindazon információt és tájékoztatást, amelyek a követelés elévülésének megállapításához szükségesek az adós elévülésre történő hivatkozása esetén.

4.2. A fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során a Társaság közérthetően fogalmaz. Ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használ és - ahol lehetséges - kerülik a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látja el. A Társaság eljárása során az olyan adós magatartását veszik alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

4.3 A 2017.09.19. dátumú MNB ajánlásnak megfelelően a papíralapú küldemények, valamint az elektronikusan küldött küldemények azonosíthatóan, követhetően, utólagosan nem módosítható módon kerülnek megküldésre.

V. Kapcsolattartás az adósokkal

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

A Társaság a honlapján folyamatosan bárki számára elérhetővé teszi az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó, jelen szabályzat szerinti szabályokat.

2. Kapcsolattartás az adósokkal főszabály szerint írásban, postai küldemények kézbesítésével történő levelezés útján történik. Telefonon a Társaság kizárólag az adós erre irányuló kérelme esetén kezdeményez beszélgetést. E körben a Társaság telefonszám kutatást nem végez.

3. E-mail útján kizárólag abban az esetben tartható az adósokkal a kapcsolat, amennyiben a Társaság részére küldött e-mailben található e-mail cím a konkrét adóssal félreérthetetlenül és biztosan összekapcsolható, az

ügyintéző megnyugtatóan meggyőződött arról, hogy az e-mail valóban az adóstól érkezett (validált e-mail címmel). Az e-mail címek validálása történhet különösen telefonon (amennyiben az adós megfelelően azonosította magát), valamint postai úton, az adós által a Társaság felhívására írt levél útján. Az adós által a Társaság részére nem validált e-mail címről küldött elektronikus üzenetre az ügyintézők főszabály szerint postai úton küldik meg a Társaság válaszelevelét. Az ügyintézők e-mail útján történő válaszában kizárólag – a követelés, illetve az adós konkrét személyének beazonosíthatóságát nem lehetővé tevő – általános információ adható (ide sorolandó különösen: javaslat a személyes kapcsolatfelvételre, adós felhívása e-mail címének validálására, tájékoztatás arról, hogy az e-mail üzenetre a Társaság a nem validált e-mail cím okán postai úton küldi meg válaszelevelét).

4. Az ügyintézők úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást. Hétköznapiokon reggel 8 és este 18:00 óra között kezdeményeznek kapcsolatfelvételt az adóssal, telefonon történő megkeresés esetében kizárólag az adós erre irányuló kérelme esetén. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az adós méltányolható kérését figyelembe kell venni a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet. Fenti szabálytól akkor is el lehet térni, amennyiben adós hibájából a kapcsolat ilyen módon meghiúsul.

5. A Társaság az adóssal szükségeseten létesít kapcsolatot (adós erre irányuló kérelme esetén, részletfizető adósok esetében elmaradt részlettel kapcsolatos tájékoztatás adás céljából). Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a Társaság által kezdeményezett, adós kérésére történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében).

6. A Társaság ügyintézői az adóssal történő kapcsolatfelvételkor minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst. Az eljáró ügyintézők, függő ügynök a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviseletében eljárnak, a megbízót, az adóst, és a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelők eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza és a követeléskezelő társaság és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviseleti jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

7. A Társaság védi az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi formákat. Az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére a Társaság nem ad át információt a követeléskezelésről, továbbá úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

8. A Társaság biztosítja azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adóssal való kapcsolattartás céljából.

VI. Áthidaló megoldások

1. A Társaság a tisztességes és együttműködő magatartás alapelveinek megfelelően olyan áthidaló megoldásokat (részletfizetési lehetőségek, fizetési könnyítések) dolgoz ki, amelyek a felmondott pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés átütemezésére irányulnak, vagy egyéb módon segítenek a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken.

2. A Társaság az áthidaló megoldásokat azon együttműködő adósok részére biztosítja, akiknek fizetőképessége, pénzügyi teljesítő képessége az adós által szolgáltatott információk és felhatalmazás alapján megállapíthatóan a Társaság üzletpolitikájának megfelelőek. Együttműködő adósnek minősül jelen pont vonatkozásában különösen, aki az áthidaló megoldásokhoz, vagy részletfizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat megjelölt határidőre és pontosan megadja.

3. Ingatlanon alapított jelzáloggal fedezett hitelekkel szemben a Társaság minden esetben megvizsgálja azt, hogy van-e lehetőség az intézmény által alkalmazott, áthidaló megoldások, vagy részletfizetés alkalmazására. A felmondott, jelzáloggal fedezett hitelszerződésekből származó követelések érvényesítésére irányuló bírósági eljárások és bíróságon kívüli nem peres eljárások megindítása előtt a követelésvásárló megvizsgálja a részletfizetés lehetőségét.

4. A társaság az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról. Ennek során az adós együttműködésével végzik el a jövedelmi és vagyoni helyzetének a felmérését. A felmérés célja annak biztosítása, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében születhessen megfelelő döntés az adott helyzetben alkalmazható megoldásról.

5. Amennyiben az adós a követelést nem tudja egy összegben rendezni, és ezt a körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát bejelenti a Társaság részére, a Társaság a teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára. Az ajánlat elutasítása esetén az adóssal való együttműködés keretében a Társaság megvizsgálja, hogy milyen egyéb teljesítési megállapodás ajánlható fel az adós részére a követelés kiegyenlítése érdekében.

6. A Társaság a teljesítési megállapodás megkötését megelőzően tájékoztatást nyújt az alábbiakról az adós részére:

- a tartozás megállapodás szerinti összegéről
- a megállapodásban szereplő megoldásról, amely tartalmazza a törlesztőrészletek összegét, az egyes törlesztőrészletek fizetési gyakoriságát
- a megállapodás létrejötte kapcsán a kamatról, az adósra háruló díjakról és költségekről
- a megállapodás nemteljesítésével járó jogkövetkezményekről, valamint
- amennyiben az adós által vállalható részletfizetéssel a tőketartozás csökkenése nem, csupán a kamattartozás csökkenése várható, ennek tényéről

7. A Társaság a teljesítési megállapodás megszűnéséről annak bekövetkeztét követően haladéktalanul tájékoztatja az adóst a megszűnés indokának megjelölésével.

VII. Költségek

1. A Társaság eljárása során kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő igazolt és indokolt költségeit terheli az adósra, és biztosítja ezek tényleges felmerülésének és összege szerűségének a bizonyíthatóságát.

2. A Társaság által az adósra terhelt költségek kizárólag a jogi és hatósági eljárások költségei.

VIII. A hangfelvételek kiadásának rendje

Panaszkezelési szabályzat szerint

IX. Adatvédelmi és titoktartási szabályokat.

Adatvédelem és titoktartás szabályait az üzletszabályzat és az adatvédelmi szabályzat szabályozza. Ettől eltérő szabály nincs.

X. Követelések nyilvántartása

1. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja. A nyilvántartásban szereplő adatokat - figyelembe véve a Társaság mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és adós felhatalmazását – főszabályként az adatok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg a szükséges felhatalmazás megléte esetén.

2. A nyilvántartás célja, hogy a visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatot a jogszabályi előírásoknak történő megfeleléssel. A nyilvántartás minimális elemei:

- a fizetési késedelemmel vagy lejárt követeléssel rendelkező ügyfelek adatai, a velük szembeni követelésérvényesítési lépések, és az ügyfelekkel szembeni követelések összegszerűsége,
- az adóssal történő, intézmény által kezdeményezett valamennyi kapcsolatfelvétel módja és időpontja,
- az adóssal folytatott telefonbeszélgetések visszahallgathatóak legyenek, és a számára küldött levelek és szöveges üzenetek, valamint az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetőek legyenek, és a fentieknek megfelelően tartalmazzák a kapcsolatfelvétel időpontját (levél megküldésének időpontját),
- nyilvántartás tartalmazza a jelzáloghitelek esetében az áthidaló megoldás, részletfizetési megállapodás alkalmazhatóságának vizsgálatára vonatkozó dokumentációt, ennek minimális tartalmi elemei – a felajánlott és megállapodott áthidaló konstrukció, dokumentáció az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatáról, beleértve az adós által megadott jövedelmi, vagyoni adatokat, amennyiben az megadta a szükséges hozzájárulását az adatkezeléshez.

XI. Követeléskezelés ellenőrzése, ügyintézők képzése

1. A Társaság ügyvezetése legalább évente egyszer áttekinti a követelés kezelés rendjét.

2. A Társaság a követeléskezelő az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti a munkaviszony kezdetekor, és ezt dokumentálja. A képzés részét képezik:

- a követeléskezelés jogszabályi környezete
- a követeléskezelési folyamat, ennek eszközei, kapcsolódó döntési kompetenciák
- a követeléskezelés során alkalmazható jogi eljárások, alkalmazásuk feltételei,
- kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok,
- az adós tájékoztatására vonatkozó szabályok,
- a követeléskezelésre vonatkozó alapelvek, az alapelveknek nem megfelelő magatartások,
- áthidaló megoldások, termékek

3. A Társaság a képzést követően az ügyintézőket rendszeresen tájékoztatja az esetleges változásokról.

4. A Társaság a képzésekről képzési naplót vezet, melynek minimális tartalmi eleme a képzés időpontja, és a képzésen részt vevő ügyintézők neve.

B. Megbízott követeléskezelők megbízásának és ellenőrzésének szabályait,

A társaság függő ügynökre vonatkozó előírásoknak megfelelően a követelés érvényesítése érdekében a követelés kezelésére, adóssal történő kapcsolatfelvételre, adós lakcímére, lakcímeire történő személyes felkeresés céljából megbízott követeléskezelőt alkalmazhat. A megbízott követeléskezelő köteles mindenben a jelen szabályzatban foglaltak betartásával eljárni.

A társaság úgy felel a megbízott követeléskezelők munkájáért mint saját alkalmazottaiért.

A megbízott követeléskezelő csak írásos meghatalmazás alapján, a meghatalmazásban leírt jogkörére kiterjedően járhat el.

A megbízott követeléskezelőt a megbízó rendszeresen köteles ellenőrizni.

Az ellenőrzés során ki kell térni arra, hogy kivel, milyen formában vette fel a kapcsolatot, szabályos volt-e eljárása.

C. A követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzésének rendje.

A követeléskezelés folyamatát a belső ellenőrzés éves munkaterv alapján rendszeresen ellenőrzi és az ellenőrzés eredményéről jelentést készít az igazgatóság elnökének.

Záró rendelkezések

1. Az adatvédelmi, titoktartási és hangfelvétel kiadási szabályokat a Társaság Adatvédelmi Szabályzata, Panaszkezelési Szabályzata, valamint Pénzmosási Szabályzata tartalmazza.
2. Jelen szabályzatban foglalt előírások megfelelnek a Magyar Nemzeti Bank 2/2019 (II.13.) számú, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló ajánlásának.

1. számú melléklet. Nem megfelelő magatartás

A Magyar Nemzeti Bank 2/2019 (II.13.) számú, a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló ajánlásának nem megfelelő magatartások

1. Az ügyfél-tájékoztatás során bonyolult nyelvezet használata, az adós számára nehezen érthető jogi szakkifejezések gyakori használata, nem megfelelő magyarázata.
2. Dokumentumok (szerződések, tájékoztatók, okiratok) oly módon való felhasználása, amely megtéveszti az adóst a jogi helyzetét illetően, vagy arra alkalmas.
3. Félrevezető információk adós számára való közlése, amely az ügyfelet saját helyzetét illetően a valóságnak nem megfelelő alapon kapcsolatfelvételre ösztönözheti (pl. ingóságok elvitelét helyezi kilátásban anélkül, hogy azt tisztázná, hogy erre csak bírósági eljárás nyomán van lehetőség).
4. Annak hamis állítása, vagy érzékeltetése, hogy a követeléskezelőnek módjában áll olyan követeléskezelési lépés megtétele, amelynek valójában az adott helyzetben nincs jogi alapja. (pl. felmondás előtt bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésének kilátásba helyezése).
5. Annak hamis állítása, hogy adott követeléskezelési lépés megtörtént, amikor valójában az nem történt meg.
6. Nem megfelelően méri fel az adós vagyoni helyzetét, fizetőképességét, következképpen olyan áthidaló megoldást javasolnak, amelyet az adós nyilvánvalóan nem fog tudni teljesíteni.
7. Amennyiben az adós több hitellel rendelkezik, a követeléskezelők a követelés kezelés során nem teszik lehetővé, hogy az adós rendelkezessen arról, hogy melyik hitelét szeretné törleszteni
A kapcsolatfelvétel olyan formája, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.
8. A követeléskezelő figyelmen kívül hagyja az adós kapcsolattartásra vonatkozó méltányolható kérését (pl. munkahelyen való kapcsolatfelvétel bizonyos időpontban).
9. Az adós kifárasztása, demoralizálása céljából alkalmazott magatartások.
10. Szóbeli (pl. trágárság) vagy fizikai fenyegetés használata, amelyből az adós alaposan következtethet arra, hogy hátrány érheti.
11. Nyomásgyakorlás alkalmazása annak érdekében, hogy az adós értékesítse ingatlanát, ingó vagyontárgyát, esetleg vegyen fel további hitelt a tartozás törlesztésére.
12. Adós olyan tartalmú nyilatkozatának figyelmen kívül hagyása, mely szerint az adós már rendezte tartozását.
13. Büntetőjogi követelményekkel való fenyegetés, amikor ennek nincsen meg az alapja.
14. Olyan benyomás keltése, amelyből az adós arra következtethet, hogy a követeléskezelő hatósági kényszerintézkedést foganatosít vele szemben, vagy hatósági személyként jár el vele szemben.
15. Nyílt levelezőlapon történő fizetési, kapcsolatfelvételi felszólítás

2. számú melléklete: Tájékoztató fizetési nehézségek esetére

A Társaság a honlapján ügyfelek számára közzétesz hasznos információkat. Amennyiben elolvassa, segítséget kap annak mérlegeléséhez, hogy

- mit tegyen ilyen helyzetben,
- mire figyeljen, amikor döntést hoz,
- milyen lehetőségei vannak fizetési nehézségek esetén.

Mit tegyek fizetési nehézség esetén?

Önnel is előfordulhat, hogy hitelét átmenetileg, vagy tartósan Önön kívül álló okokból nem tudja fizetni. A legfontosabb ilyen esetben, hogy **ne söpörje a szőnyeg alá a problémát és azonnal cselekedjen**. Minél gyorsabban lép, annál nagyobb esélye van a megoldás megtalálására!

1. Jelezze a hitelezőjének a fizetési problémáját!

Nagyon fontos, hogy keresse meg hitelezőjét és mondja el őszintén, hogy fizetési nehézségei vannak. A **megoldás kulcsa az Ön együttműködése**, és hogy teljes körű és pontos információkat adjon pénzügyi helyzetéről. Ha időben jelzi a problémát, jelentősebb fizetési nehézség esetén is általában van lehetőség – legalább átmeneti – megoldásra. Ehhez gyorsan kell lépnie.

JÓ, HA TUDJA:

- A hitelezők általában írásban is kérik a fizetési probléma bejelentését és annak igazolását. Jelezze, hogy mi okozza a fizetési problémáját (pl. munkahely elvesztése, betegség stb.).
- A hitelezők az eljárás során figyelembe veszik az Ön együttműködését (vagy annak hiányát). Az együttműködést megalapozhatja azzal, ha időben jelzi a problémáját, akár még annak bekövetkezte előtt.

2. Mérje fel pontosan a pénzügyi helyzetét!

A fizetési nehézség optimális kezeléséhez szükséges annak felmérése, hogy miként változott meg az Ön anyagi helyzete. Ehhez **gyűjtse össze a bevételeit és kiadásait!**

Ennek alapján:

- fel tudja mérni, hogy **mekkora összeg hiányzik a havi költségvetéséből**,
- **fontossági sorrendbe** tudja helyezni a kiadásokat,
- megtudhatja, hogy **min érdemes spórolnia**,
- tervezhetővé teszi az anyagiakat,
- **megkönnyítheti és meggyorsíthatja** a hitelezővel történő **megállapodást**: Ön tisztában lesz azzal, hogy milyen anyagi terhet képes valójában vállalni.

JÓ, HA TUDJA:

- A számoláshoz segítséget nyújt a Felügyelet háztartási költségszámító programja <http://www.psza.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hksz>
- Meglepő, de kis tudatossággal jelentős összegeket is megspórolhat!

Gondolja végig azt is, hogy családi, rokon körben kinek a segítségére számíthat. Költségvetése alapján **jelezzé hitelezője felé, mennyit tud fizetni!**

Fontos, hogy kísérelje meg a megegyezést a hitelezőjével, akkor is, ha csak az eredeti törlesztő részlet egy részének megfizetését tudja vállalni.

A hitelezők érdeke is, hogy csak végső esetben kerüljön sor a szerződés felmondására és a biztosítékok érvényesítésére. Együttműködése esetén jó esélye van annak, hogy közösen megtalálhatják a megoldást (ennek részleteiről lásd 3. fejezetet).

3. Fizessen, amennyit tud!

Ha háztartási költségvetésének áttekintése alapján se tudja a teljes részletet kifizetni, fontos, hogy fizessen annyit, amennyit tud. Ezzel bizonyítja, hogy nehéz körülményei mellett is együttműködik, amely fontos szempont az áthidaló megoldásokról történő egyezség során. Adóssága ezáltal lassabban nő, amely szintén növeli az áthidaló megállapodás valószínűségét. Ha nincs e megállapodás megkötésére esélye, fontos, hogy vagyontárgyait (lakás, ingóságok) a lehető legkisebb összegű tartozás terhelje. **Az együttműködése esetén számíthat a hitelező hasonló magatartására, és arra, hogy közösen találják meg a legmegfelelőbb megoldást.**

4. Vizsgálja meg a hitelfedezeti biztosítását!

Amennyiben Ön kötött hitelfedezeti biztosítást, vizsgálja meg, hogy jogosult-e annak alapján védelemre. Ehhez szükséges a biztosítási feltételek áttekintése, amelyhez segítséget nyújthat a szolgáltatást nyújtó megkeresése.

5. Tájékozódjon lehetőségeiről!

Tájékozódjon a hitelezőjénél az áthidaló megoldásokról, annak feltételeiről, illetve a rendelkezésre álló szociális programokról. Ebben nyújt segítséget a 3. fejezet.

6. A késelemmel kapcsolatos levelek és dokumentumok másolatait őrizze meg és a követeléskezelővel történő telefonbeszélgetések felvételéhez adja meg hozzájárulását!

Jogvita esetén fontos, hogy ezek a dokumentumok, felvételek rendelkezésre álljanak.

Ellenőrző lista a legfontosabb tennivalókról:

Felkereste a hitelezőjét? Minél gyorsabban lép, annál nagyobb az esélye a megoldás megtalálására!

Elkészítette háztartási költségvetését? Tisztában van azzal, hogy mennyit képes reálisan fizetni a kiadásai csökkentését követően?

Lehetőségei szerint folyamatosan fizet?

Ellenőrizte hitelfedezeti biztosítását?

Tájékozódott már a rendelkezésére álló lehetőségekről?

JÓ, HA TUDJA:

- **A rosszul kezelt fizetési nehézség következtében akár otthonát is elveszítheti!**

Mit ne tegyek fizetési nehézség esetén?

Fontos, hogy fizetési nehézség esetén is mindig körültekintően járjon el. A megoldások keresése közben találkozhat olyan vonzónak tűnő megoldásokkal, amelyek tovább nehezíthetik a helyzetét.

1. Hitelrendező megoldások igénybevételének szempontjai

Találkozhat vonzó hitelrendezési megoldásokat kínáló hirdetésekkel. **Kerülje a pozitív BAR (vagy KHR) - listásoknak szóló apró betűs hirdetéseket** és vigyázzon azokkal a megoldásokkal, amelyeket nem felügyelt intézmények kínálnak. Minden esetben **érdeklődjön arról, hogy az adott társaságnak van-e felügyeleti engedélye**. Ezt ellenőrizheti a Felügyelet ügyfélszolgálatán, vagy honlapján keresztül (lásd Hasznos Címek a tájékoztató végén). Megállapodás előtt **ellenőrizze a kínált hitel feltételeit** (törlesztő részletek alakulása, költségek, fedezetek stb.). Ezt az ajánlatot adó hitelezőtől vagy hitelközvetítőtől kapott írásos tájékoztatás alapján tudja megtenni. A kapott tájékoztatást hasonlítsa össze a fennálló hiteleinek terheivel, melyről költségmentesen kaphat tájékoztatást – törlesztési táblázat formájában – a hitelezőjénél.

2. Egyes kiadások megspórolása

A kiadások fontossági sorrendjének kialakításakor **vegye figyelembe, hogy egyes kötelezettségek megfizetésének elmaradása hasonló helyzetet teremthet**, mint a hitel esetében a fizetési késedelem, azaz megindulhat a bírósági végrehajtási eljárás. Részletekért keresse fel a Felügyelet honlapján a Felügyelet háztartási költségszámító programját (<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hksz>).

3. Kockázatos kizárólag a jelzáloghitel fedezetéül szolgáló ingatlan értékesítésében bízni

A fizetési késedelme során rendszeresen tájékoztatást kap hitelezőjétől arról, hogy mekkora a tartozása. Amennyiben ez megközelíti a fedezetül szolgáló ingatlan értékét és továbbra sem tud fizetni, az nagy valószínűséggel azt eredményezheti, hogy a fedezet értékesítése után Önnek tartozása marad. Fontos tudnia azt, hogy amennyiben az ingatlan értékesítése után Önnel szemben követelés marad fenn, azt köteles megfizetni.

Tudnia kell azt is, hogy fedezetlen hitel (pl. áruhitel) esetén is bírósági végrehajtási eljárásba kerülhet a tartozás érvényesítése, így annak a fedezete az Ön tulajdonában álló más vagyontárgy, végső esetben lakáscélú ingatlana is lehet.

Összefoglalva: lakhatását nem csak lakáscélú jelzáloghitelének nem fizetése, hanem más hitelének rendezetlensége, vagy közüzemi tartozása is fenyegetheti.

4. Ne söpörje a szőnyeg alá a problémát! Ne várjon arra, hogy más oldja meg Ön helyett!

A késedelmes törlesztőrészletek és egyéb fizetendő díjak és költségek összességében azt eredményezhetik, hogy a tartozása folyamatosan és gyorsan halmozódhat. **Ezért nagyon fontos, hogy mindig fizessen annyit, amennyire képes, és mielőbb rendezze tartozását, amint lehetősége nyílik rá.**

Nemfizetés esetén minél több idő telik el, annál nagyobb lesz a hitelező követelésének az összege, Önt várhatóan annál nagyobb anyagi terhek fogják súlytani, még akkor is, ha végül nem kerül sor végrehajtási eljárásra.

Információk áthidaló megoldásokról

Ha fizetési késedelme keletkezik, és együttműködik a hitelezővel, akkor közösen találhatnak áthidaló megoldást. Minden hitelező kínál saját konstrukciókat bajba került adósok számára, és emellett az állami konstrukciók igénybevételét is elérhetővé teszik. Ezek részleteinél érdeklődjön a hitelintézetnél.

Az egyes áthidaló megoldások igénybe vétele előtt - mielőtt döntene - gondosan vizsgálja meg saját és környezete teherviselő képességét, jövedelemszerzési lehetőségeit!

Jó, ha tudja, hogy az Ön együttműködése esetén számíthat arra, hogy hitelezője megvizsgálja az áthidaló megoldás alkalmazhatóságát, de ez nem jelenti azt, hogy a hitelezőnek az Ön számára minden esetben áthidaló megoldást kell biztosítania.

Ha csak átmeneti, rövid ideig tartó fizetési problémáról van szó, akkor kezdje meg a késedelmes tartozását minél előbb törleszteni, mivel a késedelemhez költségek kapcsolódnak.

Hitelezők által kínált fizetéskönnyítő konstrukciók felmondott szerződések esetén

Fizetési nehézség esetén a hitelezők (követeléskezelők) felméri az Ön anyagi helyzetét. Ezért nagyon fontos az, hogy ön teljes körűen és pontosan adja meg az ehhez kért információkat, nyilatkozatokat! A hitelezők felmondott szerződés esetén – a teljesség igénye nélkül – az alábbi áthidaló konstrukciókat kínálják, esetenként több konstrukció elemeit vegyítve:

- Részletfizetés biztosítása - lehetőség van arra, hogy az egyösszegben esedékessé vált lejárt bizonyos időszakra kevesebbet fizessen. Ebben az esetben a megállapodástól függően az tartozását részletekben fizesse meg, a részletfizetés időtartama alatt azonban a tartozása tovább kamatozik, azaz a részletfizetés időtartama alatt a felmerülő késedelmi kamatokat is meg kell fizetnie.
- A hitel forintra történő konvertálása - a hitelezők lehetővé teszik, hogy megállapodás esetén devizahitelét forint alapú tartozásra váltsa. Ennek során mérlegelnie kell az esetleges árfolyamvesztés mértékét, ugyanakkor konvertálás esetén megszűnik az árfolyam változásából eredő bizonytalanság, azonban továbbra is fennállhat a kamat változásának lehetősége.

A hitelezők a fentiekén túlmenően egyéb konstrukciókat is ajánlhatnak, ezért minden esetben érdeklődjön a követeléskezelőnél a lehetőségekről!

Állami konstrukciók

Jogszabályi feltételek teljesülése esetén lehetőség van a hitelezőknél (követeléskezelő) az állami konstrukciókat igénybevételére. Hitelezője tájékoztatja az aktuálisan rendelkezésre álló állami konstrukciókról, amelyekről részletes információkat kaphat a Felügyelet honlapján (http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/fizetesi_nehezsegek/allami_programok_devizaadosoknak.html).

Szociális segítség

Munkahelye elvesztése, tartós egészségi probléma, fizetési nehézség esetén tájékozódjon a rendelkezésre álló állami és önkormányzati szociális programokról! Részletes információkat kaphat a helyi önkormányzatoknál és a megyei Kormányhivatalok Munkaügyi Központjaiban (lásd hasznos címek a kiadvány végén).

Hasznos információk

Az alábbi információk segítik Önt abban, hogy a késedelem következményeit pontosabban fel tudja mérni. További kérdés esetén keresse bizalommal hitelezőjét.

Költségek, díjak

A késedelemnek ára van: Önnek meg kell fizetnie a késedelemmel összefüggésben felmerülő valamennyi költséget. A késedelem elsődleges költsége a késedelmi kamat, amely a késedelmes tartozást terheli. Ennek mértékéről informálódhat a tájékoztatóval megküldött értesítő levélben. A késedelmi kamat mértéke a felmondás időpontjában rögzül, azt követően nem változik.

Késedelem esetén az elszámolás szabályai

Fontos tudnia, hogyha van késedelme és azt követően fizet, az elszámolás – amennyiben az Önnel kötött szerződés ettől nem tér el – a következőképpen alakul:

- először a fent említett költségekre megy a befizetés,
- ezt követően a kamatra és késedelmi kamatra,
- és a fennmaradó rész a késedelmes tartozására.

A késedelmes törlesztő részletek halmozódása, az azt terhelő díjak és költségek, az elszámolás szabályai összességében azt eredményezhetik, hogy a tartozása gyorsan halmozódhat. Éppen ezért nagyon fontos, hogy fizessen annyit, amennyit tud és tegyen meg mindent annak érdekében, hogy az áthidaló megoldásra jogosulttá váljon!

KHR nyilvántartás

A késedelmének következménye, hogy a havi minimálbért meghaladó, több mint 90 napot elérő folyamatos fizetési késedelem esetén a hitelezője megküldi a késedelemre vonatkozó adatokat a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR), amely a bejelentés időpontjától 10 évig más hitelezőnek átadható, amennyiben Ön hitelt szeretne felvenni. Ha késedelmes tartozását rendezte, a KHR a késedelem tényét a teljesítéstől számított 1 év elteltével haladéktalanul törli. A fentiek következtében Ön nem, vagy csak jóval szigorúbb feltételekkel kaphat hitelt, amíg a KHR nyilvántartásában szerepel.

Hasznos címek

Munkanélküliség esetén kapható álláskeresői támogatásról és szociális juttatásokról információt kaphat a megyei Kormányhivatalok Munkaügyi Központjaitól. Az Ön lakóhelyéhez tartozó hivatal elérhetőségével kapcsolatban keresse a Nemzeti Munkaügyi Hivatalt:

Nemzeti Munkaügyi Hivatal

Cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7. Honlap: www.afsz.hu, www.munka.hu,
telefon: (+36-1) 303-9300

Késedelem esetén rendelkezésre álló állami és intézményi konstrukciókról további információkat tudhat meg a Pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadó irodákban. Az irodák az ország több vidéki városában rendelkezésre állnak, az irodák elérhetőségéről információt kaphat a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi szervezete keretében:

- írásban: 1534 Budapest, Pf. 777.
- telefonon: +36 80 203 776
- személyesen: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.
- személyesen a megyeszékhelyeken: Kormányablak Pénzügyi tanácsadó irodákban
- interneten: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/>