

Információ az Adósok tájékoztatásának szabályairól

Tisztelt Ügyfelünk !

Az alábbiakban részletesen tájékoztatjuk a fogyasztónak minősülő adósok tájékoztatásának szabályairól:

A Hungária Takarékszövetkezet (a továbbiakban: Takaréék) az adós kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A Takaréék az adós dokumentált (írásos) kérésére félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

Az adós kérésére a Takaréék, az adós kérésétől számított 15 napon belül tájékoztatást ad a követeléskezelés állásáról, a várható lépéseiről, és a fennálló követelésről és annak összetételéről.

A Takaréék az adós részére **rendszeres tájékoztatást biztosít** a fizetési késedelem fennállása során, az alábbi értesítőleveleken keresztül:

1. Késedelembe esést követő első értesítő levél
2. Felmondás előtti és felmondást követő értesítő levél (a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Fhtv. 20/B §-a szerint)
3. Rendszeres értesítő levél
4. Követelés átruházásáról, megbízás alapján történő követeléskezelésről szóló értesítő levél (amennyiben a Takaréék vásárol követelést)

Jelzáloghitel esetében – a kapcsolódó előírások szerint - a Takaréék a fenti összes levelet megküldi, ugyanakkor egyéb követelésből származó késedelem esetén az első három pontban felsoroltat.

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében amennyiben a követelés fedezetének érvényesítése megtörtént, és az nem fedezte az adós kötelezettségeit, akkor a fennmaradó tartozás összegéről az ügyfelet – a végrehajtó elszámolásától számított **30 napon** belül a Takaréék tájékoztatja.

A Takaréék az ügyfelek számára **nyitva álló helyiségében és honlapján** folyamatosan, bárki számára elérhetővé teszi legalább az alábbi információkat:

1. A Takaréék teljes neve, tevékenységi engedélyének száma és dátuma
2. A követelés érvényesítésével kapcsolatos, az általa a fogyasztó részére alkalmazott költségek és díjak
3. A kamat- és díjszámítás módja

4. Az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályok
5. Ügyfél-tájékoztatás szabályai

A Takaréknak a **honlapján** elérhetővé teszi az alábbi információkat:

1. Tájékoztató az általa kínált áthidaló lehetőségekről, részletfizetési lehetőségekről
2. Tájékoztató a nemfizetés következményeiről
3. Követelés típusonként az általa, a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztató, az egyes szakaszok késedelembe eséstől számított tipikus időbeni lefolyásának bemutatásával, és figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy az eljárás együttműködő adóst feltételezve lett bemutatva, azonban a Takaréknak a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet
4. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok bemutatása számpéldákon keresztül
5. Tájékoztató végrehajtási eljárás költségeiről, a jogszabályokban meghatározott minimális vételi árakról
6. Információ a panaszkezelésről

Az információkat a Takaréknak egyszerűen, egyértelműen és közérthető módon fogalmazza meg.

A tájékoztatókban, az alábbiakban részletezett **nem megfelelő magatartásformákat a Takaréknak magára nézve kötelezően kerülni kell:**

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 megteveszti 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 Banknak 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.

Írásos tájékoztatás (értesítő/tájékoztató levelek)

1) Késedelembe esést követő első értesítő levél

Abban az esetben, ha az adós fizetési késedelembe esik, a Takaréknak a **késedelem kezdetétől számított 30 napon belül** igazolható módon megküldi számára az első értesítő levelet. **Nem hitelezési tevékenységből származó késedelem** esetén a 30 napot attól a naptól kell számítani, amikor a késedelmes követelés összege meghaladja a tízezer forintot.

Az értesítéshez a Takaréknak mellékeli a Magyar Nemzeti Bank (MNB) fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatóját. Azon ügyfelek részére, akik rendezik az elmaradásukat, de egy éven belül ismételt késedelembe esnek, nem szükséges újra megküldeni az MNB mintatájékoztatót.

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

2) Felmondás előtti értesítő levél– Fizetési felszólítás:

A felmondás előtti értesítő levélhez - a fizetési felszólításokhoz - hitelszerődések esetében a Takaréknak mellékelni a Magyar Nemzeti Bank felmondásról szóló mintatájékoztatóját. A felmondás előtti értesítő levél tekintetében a Takaréknak figyelemmel kell lenni az Fhtv. 20/B. § vonatkozó előírásaira is.

A Takaréknak a felmondás előtti értesítőlevél megküldésével a levél kézhezvételétől számított legalább 15 napos időtartamot biztosít az adós számára a követelés jogkövetkezmények nélküli teljesítésére.

A fogyasztóval kötött kölcsönszerződés felmondását a Takaréknak a fogyasztónak minősülő adósnak és a kezesnek küldi meg. A felmondás megküldésének igazolása a Takaréknak terheli.

3) Rendszeres értesítő levél

A Takaréknak a jelzálog alapú hitelek ből származó követelések esetén a rendszeres értesítő levelet a fizetési késedelem fennállása alatt a fizetési késedelem kezdetétől számítva a szerződés felmondásáig kéthavonta küldi meg a fogyasztó (adós) részére.

A szerződés felmondását követően az értesítő levelet öt évig félévente, öt évet követően évente küldi a Takaréknak.

Egyéb követelések esetén a Takaréknak évente egy alkalommal küldi a rendszeres értesítő levelet a fizetési késedelem kezdetétől.

A Takaréknak a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésétől/abba történő becsatlakozástól kezdve, annak lezárásáig évente legalább egyszer tájékoztatja az ügyfelet a fenti információkról. A végrehajtási eljárás tartama alatt megküldött tájékoztatás tartalmazza a figyelemfelhívást a következőkre:

- A megküldött tájékoztató nem tartalmazza a végrehajtási eljárás során felmerült költségeket, az arra vonatkozó adatokról a végrehajtó tud tájékoztatást adni.

Követelés átruházása esetén a határidőket az átruházás időpontjától kell számítani.

Amennyiben a Takaréknak nem folytat aktív követeléskezelési tevékenységet (így különösen nem végez a követelés elévülését megszakító cselekményt), úgy ezen időszak alatt rendszeres értesítő leveleket nem küld.

Egyéb kapcsolódó szabályok:

- A leveleket a Takaréknak tértivevényesen küldi.
- Az értesítő és tájékoztató levelek kiküldéséért felszámított díj vagy költség a postai díjszabályzatnak megfelelő módon kerül megállapításra.
- A Takaréknak az adós külön kérése esetén elektronikus levélben is megküldi az értesítő leveleket, és ehhez az adós előzetes írásbeli hozzájárulását beszerezi.

Tájékoztatás áthidaló megoldásokról, az áthidaló megoldásokra vonatkozó szabályok

A Takaréknak tájékoztatja az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről, oly módon, hogy az adósok abból teljes körűen megismerjék a rendelkezésükre álló állami és intézményi konstrukciók feltételeit és a belőlük származó kötelezettségeket, és ezen keresztül fel tudják mérni, hogy pénzügyi teherviselő képességüknek megfelel-e valamelyik kínált megoldás.

A Takaréknak az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően igazolható módon tájékoztatja az adóst arról, hogy megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek.

Az áthidaló megoldásokról:

Az áthidaló megoldások kidolgozása, a kapcsolódó eljárás lefolytatása az alábbiak figyelembevételével történik:

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

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

- A felmondott, jelzáloggal fedezett hitelszerződésekből származó követelések érvényesítésére irányuló bírósági eljárások és bíróságon kívüli nem peres eljárások megindítása előtt a Takaréknak megvizsgálja a részletfizetés lehetőségét, vagy új hitelszerződés megkötésének lehetőségét.

- A Takaréknak az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálata lezárását követő 8 napon belül, írásban, igazolható módon tájékoztatja az ügyfelet annak eredményéről.

- A Takaréknak legkésőbb az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának elutasításával egy időben, illetőleg a megállapodás aláírását megelőzően tájékoztatja az ügyfelet valamennyi általa igénybe vehető állami áthidaló programról.

- Az áthidaló megoldással kapcsolatos tájékoztatás során a Takaréknak az alábbi információkat bocsátja az adós rendelkezésére a megállapodást megelőzően:

1. tartozás megállapodás szerinti összege
2. megállapodásban szereplő áthidaló megoldás bemutatása a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. CLXII. törvény 17. §-ában meghatározott törlesztési táblázatnak megfelelően

„17. §⁵⁴ (1) A hitelszerződés fennállása alatt a hitelezőnek a fogyasztó kérésére a tartozásról törlesztési táblázat formájában kivonatot a fogyasztónak díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettség-mentesen kell rendelkezésére bocsátania.

(2) Jelzáloghitel esetén a hitelező évente egyszer, illetve a kamatperiódus fordulónapján tájékoztatást ad a fogyasztónak a tartozásról törlesztési táblázat formájában díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettség-mentesen.

(3) A törlesztési táblázat a törlesztőrészletek összegét, a törlesztés gyakoriságát és feltételeit, valamint az egyes törlesztések tőke- és hitelkamat és hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás elemét – ideértve díjat, jutalékot, költséget – elkülönítetten tartalmazza. Ha a hitelkamat mértéke nem rögzített, vagy a hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás – ideértve díjat, jutalékot, költséget – a hitelszerződésben meghatározottak szerint változhat, a törlesztési táblázatban egyértelműen és tömören jelezni kell, hogy a rendelkezésre bocsátott adatok a változás időpontjáig érvényesek.”

3. megállapodás létrejöttéhez kapcsolódó díjak és költségek
4. milyen következményekkel jár, ha az adós nem teljesíti a megállapodást

Egyéb kapcsolódó szabályok:

- A Takaréknak nem hoz áthidaló megoldásról szóló döntést fizetőképesség vizsgálata nélkül.

- A Takaréknak határozza meg, hogy a fizetőképesség megállapításánál az egyes hitel típusok esetében melyek a figyelembe vehető jövedelmi tételek és milyen módon lehet azokat igazolni, valamint meghatározza a benyújtandó igazolások és a nyilatkozatok tartalmát.

A Takaréknak az adós számára megfelelő időt biztosít a kért adatok szolgáltatására, figyelembe véve az azok beszerzéséhez általában szükséges időt.

Abban az esetben, ha a fogyasztó (adós) elmulasztja benyújtani a Takaréknak által meghatározott igazolásokat a megadott határidőre, akkor a Takaréknak a rendelkezésére álló információk alapján dönt.

- Ha nem lehetséges átstrukturálni egy ingatlannal fedezett jelzáloghitel-szerződést, akkor a Takaréknak legkésőbb az ingatlanfedezet értékesítésére irányuló bírósági végrehajtási eljárás megindítása előtt írásban, igazolható módon tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy lehetősége van önállóan vagy a Takarékkal közösen értékesíteni az ingatlant.
- Az önálló vagy közös értékesítésről szóló tájékoztatásban a Takaréknak bemutatja az előnyöket, hátrányokat valamint a feltételeket
- A Takaréknak – együttműködve az adóssal - törekszik az adós vagyoni helyzetének, fizetőképességének megfelelő felmérésére, következésképpen olyan áthidaló megoldást nem javasol, amelyet az adós nyilvánvalóan nem fog tudni teljesíteni
- Amennyiben az adós több hitellel rendelkezik, a követelés kezelése során a Takaréknak lehetővé teszi számára, hogy rendelkezessen arról, hogy melyik hitelét szeretné törleszteni

Hungária Takaréknak Takarékszövetkezet