

Követeléskezelés menete (fázisai) és a kapcsolódó tájékoztatás

A fogyasztónak minősülő adósokkal szemben végzett követeléskezelési eljárásról szóló tájékoztató 3. számú függeléke

Lépés	Esemény	Írásos tájékoztatás időpontja/Egyéb lépések	Írásos tájékoztatás jellege	Írásos tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás címzettje	Kapcsolódó információ
1.	Az adós fizetési késedelembe esik	Késedelembe esést követő <b>első értesítő levél</b> /késedelem kezdetétől számított 30 napon belül kerül kiküldésre/Kapcsolatfelvétel	Eseti	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás és MNB tájékoztató	Közvetlen adósnak, illetve adóstársnak azonban <b>a zálogkötelezettek és a kezesnek nem kerül megküldésre</b>	Nem hitelezési tevékenységből származó késedelem esetén a 30 napot attól a naptól kell számítani, amikor a késedelmes követelés összege <b>meghaladja a tízezer forintot</b> . A levélhez a Takaréknak mellékelni kell az MNB fizetési nehézségekről szóló tájékoztatóját. Azon ügyfelek részére, akik rendezik az elmaradásukat, de egy éven belül ismételen késedelembe esnek, nem szükséges újra megküldeni a mintatájékoztatót.
2.	Az adós fizetési késedelembe esik és az fennáll	Felmondás előtti értesítőlevél – a késedelembeesést követő értesítő levélkiküldését követő 15 napon belül /Kapcsolatfelvétel / Áthidaló megoldások megismertetése	Eseti	Fhtv. 20/B. § (1) A hitelszerződés felmondását megelőzően a hitelező a fogyasztónak, a kezesnek és a személyes adósnak nem minősülő zálogkötelezetteknek küldött írásbeli fizetési felszólításban felhívja a fogyasztót, a kezes, illetve a zálogkötelezett figyelmét a teljes fennálló és a lejárt tartozás összegére, a fizetendő kamat és késedelmi kamat mértékére, valamint a nemfizetés esetén teljesítendő további kamatteleherre és a tartozás rendezésének elmaradása esetén a várható jogkövetkezményekre. (3) Jelzáloghitel-szerződés felmondását megelőzően a hitelező az (1) bekezdésben meghatározott írásbeli fizetési felszólítással és tájékoztatással egyidejűleg köteles a fogyasztónak bemutatni a fogyasztó által a szerződés megkötésétől kezdődően – egyes évekre összesítve, de a	adósok részére (beleértve a magánszemély kezes és zálogkötelezetteket is)	A Takaréknak a felmondás előtti értesítőlevél megküldésével a levél kézhezvételétől számított legalább 15 napos időtartamot biztosítani kell az adós számára a követelés jogkövetkezmények nélküli teljesítésre. Az értesítés melléklete hitelszerződések esetében a PSZÁF felmondásról szóló mintatájékoztatója

				fogyasztó külön kérésére havi bontásban is – teljesített törlesztő részletek, a visszafizetett tőkeösszeg, az elszámolt kamat, késedelmi kamat és egyéb költségek, továbbá a tőkésített kamat és a fennálló tartozás alakulását..		
3.	Az adós fizetési késelemben esik és az fennáll	Értesítő levél a fizetési késelem fennállása alatt a fizetési késelemben eséstől a szerződés felmondásáig (jelzáloghitelek esetében !!) / Kapcsolatfelvétel / Áthidaló megoldások megismertetése	Rendszeres / <b>kéthavonta</b> kell megküldeni	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás	adós és adóstárs	Jelzálogalapú hitelekből származó követelések esetén
4.	Az adós nem teljesítette a Takaréknak felé a fennálló, lejárt fizetési kötelezettségét, a szerződés felmondásra kerül	Felmondó levél	Eseti	Szerződés felmondása: Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás	Közvetlen adós, illetve adóstárs (fogyasztó) és kezes	Fhtv. 20/B. §. (2) szerint a hitelező a hitelszerződés felmondását a fogyasztónak, a kezesnek és a személyes adósnak nem minősülő zálogkötelezettnek megküldi, ennek igazolása a hitelezőt terheli.
5.	Hitelszerződés felmondását követő értesítés	Értesítő levél a szerződés felmondását követően (jelzáloghitelek esetében !!)	Rendszeres / a <b>szerződés felmondását követő 5 évig félévente, öt évet követően évente</b> kell megküldeni	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás.	14/2012. számú PSZÁF ajánlás értelmében a fogyasztónak (adós és adóstárs)	Jelzálogalapú hitelekből származó követelések esetén
6.	Fizetési késelem/Szerződés felmondása	Értesítő levél a fizetési késelem fennállásától ( <b>nem jelzáloghitelekből származó, hanem egyéb követelések</b> esetében !!)	Rendszeres / <b>évente egy alkalommal</b> kell megküldeni	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás	14/2012. számú PSZÁF ajánlás értelmében a fogyasztónak (adós és adóstárs)	Egyéb követelések esetében

7.	Felmondást követő kényszereljárás folytatása	Tájékoztató levél a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésétől/abba történő becsatlakozástól kezdve, annak lezárásáig	Rendszeres / <b>évente egy alkalommal</b> kell megküldeni a lezárásig	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás.	14/2012. sz. PSZÁF ajánlás értelmében a fogyasztónak (adós és adóstárs)	A végrehajtási eljárás tartalma 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.
8.	Félévente legalább egy alkalommal történő ügyfél-tájékoztató, melyet az adósnak dokumentáltan (írásban) kérnie kell a Takaréktól	Félévente legalább egy alkalommal kell küldeni	Általános	Követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről	Kérelmező adós	Az adós kérésére az adós kérésétől számított 15 napon belül a követeléskezelés állásáról, a várható lépéseiről, és a fennálló követelésről és annak összetételéről
9.	A követelés biztosítéka az érvényesítést követően <b>nem fedezte</b> az adós kötelezettségét	A végrehajtó elszámolásától számított 30 napon belül	Eseti	A fennmaradó tartozás összege	Adós, adóstárs	Jelzálogjoggal fedezett követelések esetében, a jelzálogjoggal fedezett követelés fedezetének érvényesítése megtörténtét követően