

TÁJÉKOZTATÓ

FIZETÉSI NEHÉZSÉGEK KEZELÉSÉRŐL JELZÁLOGJOGGAL BIZTOSÍTOTT ÜGYLETEK ESETÉN

A jelenleg hatályos jogszabályi rendelkezések, felügyeleti ajánlások, az Üzletszabályzatunk és Hirdetményeink alapján teljes körű tájékoztatást szeretnénk nyújtani a jelzálogjoggal biztosított kölcsönszerződések kapcsán felmerülő fizetési nehézségek esetére a késedelem következményeiről, a felmerülő járulékos költségekről, a követeléskezelés menetéről és rendezési lehetőségekről.

A szerződés aláírásával Ön kötelezettséget vállal arra, hogy a kölcsönszerződésben foglaltakat (különös tekintettel a fizetési kötelezettségekre) maradéktalanul teljesíti. Ha bármilyen okból ennek nem tud eleget tenni, az szerződésszegésnek minősül, amely komoly következményekkel jár.

I. Fizetési nehézség esetén szükséges intézkedések

Fizetési nehézség esetén minden esetben legfontosabb teendő a Bankunkkal történő együttműködés. Közös célunk a helyzet rendezése, amelyben kollégáink igyekeznek ügyfeleink segítségére lenni, és már az első jeleknél felvenni velük a kapcsolatot. Segítségként összegyűjtöttük a legfontosabb teendőket, amennyiben ilyen helyzetbe kerülne:

- A fizetési nehézséggel kapcsolatos megoldáskeresés első lépése, hogy késlekedés nélkül **felvegyék az ügyfeleink a kapcsolatot Bankunkkal.** Nagyon fontos, hogy fizetési nehézségei felmerülését azonnal jelezze bankfiókjainkban illetve telefonos ügyfélszolgálatunkon (jelenlegi elérhetőség: 06 1 298 0225).
- **Minden esetben adja meg pontos telefonos elérhetőségét** a bankfiókban vagy ügyfélszolgálatunkon, hogy a követelések kezelésében közreműködő kollégáink megoldási javaslataikkal meg tudják Önt keresni, és **személyre szabott tájékoztatást tudjanak adni a rendezési lehetőségek tekintetében.**
- **Lehetőségeiről tájékozódjon** honlapunkon, bankfiókjainkban illetve telefonos ügyfélszolgálatunkon (jelenlegi elérhetőség: 06 1 298 0225).
- Több kötelezett esetén a fizetési problémák akkor kezelhetők a leghatékonyabban, ha az ügyleti szereplők (adós, adóstárs, zálogkötelezett és kezes) egymással és a Bankkal is együttműködnek. Javasoljuk, hogy **vegyék fel egymással a kapcsolatot** annak érdekében, hogy a felmerült problémára **közösen keressenek megoldást.**
- Mérje fel anyagi helyzetét, tekintse át bevételeit és kiadásait, helyezze azokat fontossági sorrendbe, és **jelezze Bankunk felé, hogy mekkora összeget, milyen ütemezésben tud megfizetni.** A részteljesítéssel tudja jelezni együttműködési szándékát, amelyet Bankunk a megoldási javaslatok kidolgozása során valamint az áthidaló lehetőségek vizsgálata során figyelembe vesz, továbbá ezáltal adóssága lassabban nő
- Kollégáink is segítik az **ügyfelek vagyoni és jövedelmi helyzetének feltárását** egyedi ajánlatok kidolgozása érdekében. A vonatkozó adatok megadásával segíteni tudja a legmegfelelőbb megoldás megtalálását.

- Amennyiben kötött **hitelfedezeti biztosítást**, vizsgálja meg, hogy jogosult-e annak alapján védelemre. Ehhez szükséges a biztosítási feltételek áttekintése, amelyben segítséget adhat a biztosítási szolgáltatás nyújtója.

II. A késedelem következményei (felmerülő költségek, díjak)

- A késedelembe esés napjától Bankunk a kölcsönszerződés rendelkezései alapján késedelmi kamatot számít fel. A késedelmi kamat aktuális mértékéről Bankunk honlapján, és bankfiókjainkban tájékozódhat a Lakossági hitel hirdetmény elnevezésű dokumentumban. A **késedelmi kamat** összegével naponta emelkedik a lejárt követelés összege, ezért fontos, hogy a tartozás minél hamarabb rendezésre kerüljön. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:46.§-a alapján a befizetett összegek a következő sorrendben kerülnek lekönnyvelésre: költségek, késedelmi kamat, ügyleti kamat, tőke.
- A törvényi feltételek teljesülése esetén adatai bekerülhetnek a **Központi Hitelinformációs Rendszerbe** (röviden KHR, korábban BAR), amely Ügyfeleinket a későbbi hitelfelvételek során hátrányosan érintheti.
- Amennyiben késedelmes tartozását határidőben nem rendezi, úgy Bankunk a **kölcsönszerződést felmondhatja**, amelynek következtében a teljes kölcsönösszeg egy összegben lejárttá és esedékessé válik. A közokiratba foglalt kölcsönszerződéseket Bankunk közokiratban mondja fel, amelynek díja növeli a tartozás összegét.
- Amennyiben a szerződés felmondását követően sem kerül rendezésre a tartozás, Bankunk a **bírószáki végrehajtási eljárás megindításával** érvényesítheti a követelését, amelynek költségei jelentősen növelhetik a tartozás összegét. Az erre vonatkozó költségekről a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően részletes tájékoztatást illetve példa kalkulációkat találhat honlapunkon.

III. Követeléskezelés menete

1. Korai behajtás (Jelenleg hívható szám: +36 1 298 0225)

A késedelembe esést követően Bankunk több alkalommal küld **írásbeli felszólítást** az ügyleti szereplőknek a Bank számára bejelentett értesítési címre, amellyel egyidőben tájékoztatja a zálogkötelezette(ke)t, kezeseket is a fizetési késedelem tényéről. Az írásbeli felszólításon kívül a Korai Behajtás munkatársai **telefonon** is megkísérlik felvenni a kapcsolatot az ügyleti szereplőkkel. A Bank rendelkezésére álló telefonszámra figyelem felhívásra szolgáló **SMS** is kerül kiküldésre.

A késedelem első szakaszában nagyon fontos, hogy a Bankkal felvegye a kapcsolatot, mert a fizetési nehézségek elkerülése érdekében a Bank által kidolgozott mentőcsomagok egy része abban az esetben igényelhető egyszerűbben, amennyiben a fizetési késedelem nem haladja meg a 90 napot. A Bank által kidolgozott, valamint az esetleges állami mentőcsomagokról részletes tájékoztatást kapható bankfiókjainkban és honlapunkon is.

Amennyiben kollégáink nem tudják ügyfeleinket telefonon elérni, Bankunk már a késedelem korai szakaszában külső követeléskezelő partnert vagy kollégáinkat bízhatja meg annak érdekében, hogy **személyesen** felvegyék a kapcsolatot az ügyfeleinkkel, tájékoztatást nyújtsanak a késedelemről, annak következményeiről, a megoldási lehetőségekről és az aktuális elérhetőségeket rögzítsék.

A késedelem korai szakaszában rendelkezésre álló, aktuális lehetőségekről honlapunkon folyamatosan tájékoztatjuk ügyfeleinket. Jelenleg a tartozás rendezésével kapcsolatosan az alábbi lehetőségek állnak ügyfeleink rendelkezésére:

- **Lejárt tartozás megfizetése részletekben:** Lehetőség van a havonta esedékessé váló törlesztő részletek összegének megfizetése mellett a lejárt tartozást a Bankunkkal egyeztetett részletekben és ütemezésben megfizetni a szerződés módosítása nélkül. A fizetési ütemterv rögzítése illetve egyeztetése tekintetében telefonos ügyfélszolgálatunk tud segíteni ügyfeleinknek.
- **Átmeneti fizetési nehézségek esetén** Bankunk a jövedelemvizsgálaton alapuló bírálati folyamatot követően az alábbi mentőcsomagos megoldásokat tudja biztosítani:
 - o **Mérsékelt összeg fizetése:** Ügyfél az általa vállalt és a Bank által jóváhagyott (a teljes törlesztő részlethez képest mérsékelt) HUF összegű havi törlesztő részletet köteles megfizetni. A mérsékelt összeg fizetésének időtartama alatt esedékessé vált, és az ügyfél által meg nem fizetett összegek különbségét az áthidaló megoldás lejártakor tőkésítjük, így az a fennmaradó teljes futamidő alatt kerül megfizetésre. A mérsékelt összegre vonatkozó kalkulátor Bankunk honlapján elérhető.
 - o **Türelmi idő beépítése:** Annuitásos időszakban lévő ügylet esetén az annuitás megszakításra kerül egy türelmi idős időszak beépítésével. A türelmi idő alatt az ügyfél fizetési kötelezettsége a kölcsön vonatkozásában tőkét nem tartalmaz, csak kamatot és díjakat (pl. kezelési költség, PPI biztosítás) fizet az ügyfél.
- **Tartós fizetési nehézség esetén** általános megoldásként a **futamidő hosszabbítása** áll ügyfeleink rendelkezésére. A futamidő hosszabbításával csökkenthető a havi törlesztő részlet összege. Ezzel egyidejűleg lehet kérni a már lejárt tartozás tőkésítését, - amennyiben ezen elmaradás rendezésére nincs módja - ezzel megszüntetve a késedelmet.

A mentőcsomagos lehetőségek iránti kérelem benyújtása nem jelent automatikus jóváhagyást, Bankunk minden kérelmet egyedileg bírál el.

- **Fedezeti ingatlan értékesítése:** Lehetőség van arra, hogy az ingatlan értékesítéséből származó összeggel végtörlesszék ügyfeleink a teljes tartozást előtörlesztés keretében. Az előtörlesztés során bankfiókjaink tudnak ügyfeleink segítségére lenni. Tekintettel arra, hogy az előtörlesztéssel megszűnik a kölcsönszerződés, ezért az előtörlesztési nyilatkozatot valamennyi adósnak alá kell írnia.

2. Kései Behajtás (Jelenleg hívható szám: +36 1 231 1500)

Amennyiben 2-3 hónapon belül nem kerül sor a lejárt tartozás rendezésére, és telefonon sem sikerült kapcsolatot létesíteni vagy megállapodni Bankunkkal, külső partnereink valamint kollégáink igyekeznek **személyesen, írásban és telefonon** is felvenni a kapcsolatot ügyfeleinkkel.

Az ügyfelek együttműködésének hiánya, alacsony pénzügyi teherviselő képessége, jelentős összegű tartozás felhalmozódása esetén Bankunk a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szerződés felmondásával a teljes követelés egy összegben lejárttá válik. A szerződés felmondását követően jelenleg az alábbi lehetőségek állnak az ügyfelek rendelkezésére:

- **Lejárt tartozás megfizetése egy összegben vagy részletekben:** Amennyiben nincs lehetőség a tartozás egy összegben történő megfizetésére, és a tartozást ügyfeleink csak több részletben tudja kiegyenlíteni, a fizetési lehetőségeket (törlesztőrészletek nagyságát, számát) kérelem formájában tudja írásba foglalni, és a Bank részére továbbítani.

A részletfizetési kérelem benyújtása nem jelent automatikus jóváhagyást. Bankunk minden kérelmet egyedileg bírál el.

- **Fedezeti ingatlan értékesítése:** A Bank előzetes tájékoztatása és hozzájárulása mellett sor kerülhet a fedezeti ingatlan értékesítésére, és a vételárból a tartozás rendezésére.
- **Hitelkiváltó kölcsön:** Bankunk meghatározott feltételek fennállása esetén a fizető képesség valamint fizetési készség igazolását követően a főadós hitelintézetünkkel szemben fennálló valamennyi tartozásának kiváltása céljából új, átstrukturálási jellegű kölcsönt tud biztosítani a jelenleg hatályos jogszabályok szerint. A kiváltó kölcsön csak pozitív bírálat esetén vehető igénybe, amelynek feltétele többek között az előzetesen felvett fizetési ígéret teljesítése, a fedezeti ingatlan per- és tehermentessége, valamennyi korábbi ügyleti szereplő részvétele az igénylési és szerződéskötési folyamatban.
- **A természetes személyek adósságrendezési eljárása:** Az eljárás célja, hogy az adós fizetőképessége a hitelezők bevonásával, szabályozott keretek között helyreálljon. Az adósságrendezésre az adós ingó- és ingatlan vagyonának értékesítésével és jövedelmük felhasználásával kerül sor, az eljárás során az adós gazdálkodása a hitelezők és a családi vagyonfelügyelő folyamatos ellenőrzése alatt áll. Az eljárás kezdeményezésével és a jogosultsági feltételekkel kapcsolatosan tájékoztatást találhat Bankunk honlapján.
- Az esetleges egyéb, **állami mentőcsomagos** lehetőségekről folyamatos tájékoztatást nyújtunk honlapunkon.

Amennyiben a felmondást követően a kölcsönszerződésből eredő tartozás nem kerül rendezésre, illetőleg ügyfeleink a megoldási lehetőségek egyikével sem élnek, Bankunk végső esetben **jogi eljárást** indít. A közokiratba foglalt kölcsönszerződések esetén az illetékes közjegyzőtől kéri a szerződés végrehajtási záradékkal történő ellátását. Magánokiratba foglalt kölcsönszerződések esetén fizetési meghagyás kibocsátást majd ez alapján végrehajtási lap kiállítását kezdeményezi. Sor kerülhet továbbá a követelés **engedményezésére**, amely azt jelenti, hogy Bankunk az ügyféllel szemben fennálló követelését értékesíti. Az értékesítés során a Bank a hitelezői jogait ruhazza át a követelés vásárlójára, amellyel a Bankot megillető és az ingatlan tulajdoni lapjára bejegyzett jelzálogjog (de nem a tulajdonjog) kerül átjegyzésre a jogosult (vevő) javára. A követelés engedményezéséről Bankunk értesíti az ügyfeleket, ezen időponttól kizárólag az engedményes, azaz a követelés vásárlója részére lehet teljesíteni.

IV. Egyéb fontos információk

Fizetési nehézség esetén kollégáink igyekeznek a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, ajánlásoknak megfelelően minél gyakrabban kapcsolatba lépni ügyfeleinkkel, hogy megoldást találjanak a tartozás rendezésére. A kapcsolatfelvétel minden esetben ügyfeleink érdekeit szolgálja. Ennek során kollégáink kötelesek betartani a vonatkozó magatartási szabályokat. Az együttműködő kötelezettek kapcsolatfelvétel helyére és idejére irányuló méltányolható kéréseit – amennyiben az nem hátráltatja a követelések behajtását – Bankunk figyelembe veszi.

A telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetések hanganyaga rögzítésre kerül. A személyes felkeresés során az eljáró kollégák illetve megbízottak kötelesek bemutatni az ügyfelek részére a meghatalmazásukat. A Bankunk által megbízott cégek listáját megtalálhatja honlapunkon. Az írásbeli felszólítások, telefonos és személyes megkeresések kapcsán Bankunk semmilyen díjat illetve postaköltséget nem számít fel az ügyfeleivel szemben jelenlegi Hirdetményei alapján, mivel közös érdekünk a késedelmes tartozás mihamarabbi rendezése, és a fizetési nehézségek megoldása.

Írásbeli kérelemre Bankunk tájékoztatást ad a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről. Ügyfeleink bankfiókjainkban tájékoztatást kaphatnak a követelés aktuális összegéről, a késedelmes adósokkal foglalkozó illetékes ügyintéző(k) elérhetőségéről.

Jelen tájékoztatónkat a szerződéskötéskor hatályos jogszabályi rendelkezések, felügyeleti ajánlások, Üzletszabályzatunk és Hirdetményeink alapján állítottuk össze. A futamidő során a jogszabályi környezet változhat, kérjük, hogy fizetési nehézsége esetén az aktuális megoldási lehetőségekről minden esetben tájékozódjon honlapunkon, bankfiókjainkban vagy telefonos ügyfélszolgálatunkon.