

Információ az Adósok tájékoztatásának szabályairól

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban részletesen tájékoztatjuk a fogyasztónak minősülő adósok tájékoztatásának szabályairól:

A Dél TAKARÉK Szövetkezet (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) az adós kérésére tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

A Takarékszövetkezet az adós dokumentált 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 Takarékszövetkezet, az adós kérésétől számított 15 napon belül tájékoztatást ad a követeléskezelés állásáról, a várható lépéseiről, és a fennálló követelésről és annak összetételéről.

A Takarékszövetkezet az adós részére **rendszeres tájékoztatást biztosít** a fizetési késedelem fennállása során, az alábbi értesítő leveleken keresztül:

1. Késedelembe esést követő fizetési emlékeztető és első értesítő levél
2. Felmondás előtti és felmondást követő értesítő levél a Fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. Tv. (a továbbiakban: Fhtv.) 20/B.§ bekezdés szerint, azaz felmondás előtt adós, kezes, zálogkötelezett kap részletes tájékoztatást, a felmondásról pedig, az adós és kezes)
3. Rendszeres értesítő levél
4. Követelés átruházásáról, (amennyiben a Takarékszövetkezet eladja a követelést), illetve megbízás alapján történő követeléskezelésről szóló értesítő levél (amennyiben a Takarékszövetkezet vásárol követelést)

Jelzáloghitel esetében – a kapcsolódó előírások szerint - a Takarékszövetkezet a fenti összes levelet megkell küldje az érintett Ügyfelek részére, egyéb követelésből származó késedelem esetén csak az első három pontban felsoroltat.

Jelzálogjoggal fedezett követelés esetében amennyiben a követelés fedezetének érvényesítése megtörtént, és az nem fedezte az adós összes kötelezettségét, akkor a fennmaradó tartozás összegéről az ügyfelet – a végrehajtó elszámolásától számított **30 napon** belül a Takarékszövetkezet köteles tájékoztatni.

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

1. A Takarékszövetkezet cégazonosításra alkalmas adatait
2. A követelés érvényesítésével kapcsolatos, a Takarékszövetkezet által a fogyasztóval szemben felszámítható költségeket és díjakat
3. A Takarékszövetkezet által alkalmazott kamat- és díjszámítás módját
4. Az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokat,
5. Ügyfél-tájékoztatásának szabályait

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

1. Tájékoztató az általa kínált áthidaló lehetőségekről, részletfizetési lehetőségekről
2. Tájékoztató a nemfizetés következményeiről

3. Követelés típusonként a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatást, az egyes szakaszok késedelembe eséstől számított tipikus időbeni lefolyásának bemutatásával, és figyelemfelhívást arra vonatkozóan, hogy az eljárás együttműködő adóst feltételezve kerül bemutatásra, azonban a Takarékszövetkezet egyedi ügyletben a követelés jellege, az eljárás eseti, speciális körülményei alapján ettől eltérhet
4. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok bemutatását számpéldákon keresztül
5. Tájékoztatót a végrehajtási eljárás költségeiről, a jogszabályokban meghatározott minimális vételi áokról
6. Információt a panaszkezelésről

Írásos tájékoztatás (értesítő/tájékoztató levelek)

1) Késedelembe esést követő fizetési emlékeztető levél

Abban az esetben, ha az adós fizetési késedelembe esik, a Takarékszövetkezet a **késedelem kezdetétől számított 20. napon** igazolható módon megküldi számára az első értesítő levelet. Nem hitelezési tevékenységből származó késedelem esetén a 20. napot attól a naptól kell számítani, amikor a késedelmes követelés összege meghaladja a tízezer forintot.

2) Késedelembe esést követő első értesítő levél

Abban az esetben, ha az adós fizetési késedelembe esik, a Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet mellékeli a Magyar Nemzeti Bank (MNB) fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatóját. Azon ügyfelek részére, akik rendezik az elmaradásukat, de egy éven belül ismételen késedelembe esnek, nem szükséges újra megküldeni az MNB mintatájékoztatót.

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

3) Felmondás előtti értesítő levél – Fizetési felszólítás:

A felmondás előtti értesítő levélhez - a fizetési felszólításokhoz - hitelszerződések esetében a Takarékszövetkezet mellékeli az MNB felmondásról szóló mintatájékoztatóját. A felmondás előtti értesítő levél tekintetében a Takarékszövetkezetnek figyelemmel kell lenni a Fhtv. 20/B.§ vonatkozó előírásaira is, vagyis tájékoztatást kell adni a fennálló tartozás jogcímekre bontott teljes összegéről, és a tartozás rendezésének elmaradása esetén várható következményekről.

A Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet a fogyasztónak minősülő adósnak és a kezesnek küldi meg.

4) Rendszeres értesítő levél

A Takarékszövetkezet a jelzálog alapú hitelekkel 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 kell megküldje a Takarékszövetkezet.

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

A Takarékszövetkezet a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésétől/abba történő becsatlakozástól kezdve, annak lezárásáig évente legalább egyszer kell, hogy tájékoztassa az ügyfelet a fenti információkról.

A végrehajtási eljárás tartalma alatt megküldött tájékoztatás kell, hogy tartalmazza a figyelemfelhívást a következőkre:

- Fel kell hívni ügyfelünk figyelmét, hogy a megküldött tájékoztató nem tartalmazza a végrehajtási eljárás során felmerült költségeket, az arra vonatkozó adatokról a végrehajtó tud tájékoztatást adni. Ha a követelés átruházására kerül sor, az előző határidőket az átruházás időpontjától kell számítani. Amennyiben a Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet ajánlott, vagy tértivevényes küldeményként küldi.
- Az értesítő és tájékoztató levelek kiküldéséért felszámított díj vagy költség a postai díjszabályzatnak megfelelő módon kerül megállapításra, és ügyfeleinket terheli.
- A Takarékszövetkezet az adós külön kérése esetén elektronikus levélben is megküldi az értesítő leveleket, és ehhez az adós előzetes írásbeli hozzájárulását beszerzi.

Tájékoztatás áthidaló megoldásokról, az áthidaló megoldásokra vonatkozó szabályok

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

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

A lehetséges 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 Takarékszövetkezet 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 törlesztő részlet átmeneti fizetése, tőkefizetésre történő türelmi idő (tőkemoratórium)
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 Takarékszövetkezet megvizsgálja a részletfizetés lehetőségét, vagy új hitelszerződés megkötésének lehetőségét.

- A Takarékszövetkezet az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálata lezárását követő 8 napon belül, írásban, igazolható módon tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat eredményéről.
- A Takarékszövetkezet 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 Takarékszövetkezet 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. § (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 törlesztő részletek összegét, a törlesztés gyakoriságát és feltételeit, valamint az egyes törlesztések tőke- és hitelkamat és hitelkamon kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás elemét - ideértve díjat, jutalékot, költséget - elkülönítetten tartalmazza. Ha a hitelkamat mértéke nem rögzített, vagy a hitelkamon 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 Takarékszövetkezet nem hoz áthidaló megoldásról szóló döntést fizetőképesség vizsgálata nélkül.
- A Takarékszövetkezet határozza meg, hogy a fizetőképesség megállapításánál az egyes hiteltípusok esetében melyek a figyelembe vehető jövedelmi tételek és milyen módon lehet azokat igazolni, valamint meghatározza a benyújtandó igazolások és a nyilatkozatok tartalmát. A Takarékszövetkezet az adós számára megfelelő időt biztosít a kért adatok szolgáltatására, figyelembe véve a beszerzésükhöz általában szükséges időt.
- Abban az esetben, ha a fogyasztó (adós) elmulasztja benyújtani a Takarékszövetkezet által meghatározott igazolásokat a megadott határidőre, akkor a Takarékszövetkezet a rendelkezésére álló információk szerint dönt.
- Ha nem lehetséges átstrukturálni egy ingatlannal fedezett jelzáloghitel-szerződést, akkor a Takarékszövetkezet legkésőbb az ingatlanfedezet értékesítésére irányuló bírósági végrehajtási eljárás megindítása előtt írásban, igazolható módon tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy lehetősége van önállóan vagy a Takarékszövetkezettel közösen értékesíteni az ingatlant.
- Az önálló vagy közös értékesítésről szóló tájékoztatásban a Takarékszövetkezet bemutatja az előnyöket, hátrányokat valamint a feltételeket.
- A Takarékszövetkezet– 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 Takarékszövetkezet lehetővé teszi számára, hogy rendelkezhessen arról, hogy melyik hitelét szeretné törleszteni.

Dél TAKARÉK Szövetkezet