

Követeléskezelés menete (fázisai) és a kapcsolódó tájékoztatás

Követelés típusonként a követeléskezelő által a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatás, az egyes szakaszok késedelembe eséstől számított tipikus időbeni lefolyásának bemutatásával. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az eljárás együttműködő adóst feltételezve lett bemutatva, azonban a követeléskezelő a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet.

I. **A fogyasztónak minősülő, jelzalog biztosítékot nem nyújtó, adósokkal szemben végzett követeléskezelési eljárásról**

Ssz	Esemény	Írásos tájékoztatás időpontja/Egyéb lépések	Tájékoztatás jellege	Írásos tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás címzettje	Kapcsolódó információ
1	Az adós fizetési késedelembe esik	Késedelembe esést követő 7 napon telefonon történő kapcsolatfelvétel	Eseti	Tartozás jogcíme, összetétele	Adósok részére	Telefonon történő tájékoztatás a tartozás összegéről, fizetési nehézségek esetén lehetséges megoldásokról.
1	Az adós fizetési késedelembe esik	Késedelembe esést követő fizetési emlékeztető levél/ késedelem kezdetétől számított 20. napon kerül kiküldésre/ Kapcsolatfelvétel	Eseti	Tartozás jogcíme, összetétele	Adósok részére	Hitelezési tevékenységből származó késedelem esetén a 20 naptól attól a naptól kell számítani, amikor a késedelmes követelés összege meghaladja a tízezer forintot.
2	Az adós fizetési késedelembe esik és az fennáll	Felmondás előtti figyelmeztető levél – a késedelembe esést követő értesítő levél kiküldését követő 15 napon belül /Kapcsolatfelvétel / Áthidaló megoldások megismertetése	Eseti	A Takaréknak írásbeli fizetési felszólításban felhívja a fogyasztót, valamint a kezes figyelmét a teljes fennálló és a lejárt tartozás összegére, a fizetendő kamat és késedelmi kamat mértékére, valamint a nemfizetés esetén növekvő kamatteherre és a tartozás rendezésének elmaradása esetén a várható jogkövetkezményekre	Adósok/ kezesek részére mellékletek nélkül	A Takaréknak a felmondás előtti értesítőlevél megküldésével a levél kézhezvételétől számított legalább 15 napos időtartamot biztosít az adós/kezes számára a követelés jogkövetkezmények nélküli teljesítésére.
3	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, zálogkötelezett részére	Fhtv. 20/B.§ szerint a Fogyasztóval kötött kölcsönszerződés felmondását a Takaréknak a fogyasztónak és a kezesnek és zálogkötelezettnek megküldi. A felmondás megküldésének igazolása a Takaréknak terheli.
7	Félévente legalább egy alkalommal történő ügyfél tájékoztatás, 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

8	Félévente legalább egy alkalommal történő ügyfél tájékoztatás, 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 nem fedezte az adós kötelezettségét	A végrehajtó elszámolásától számított 30 napon belül	Eseti	A fennmaradó tartozás összege	Adós, adóstárs	Jövedelem leltítés során abban az esetben, ha nem érkezik befizetés.

II. A fogyasztónak minősülő, jelzálog biztosítékot nyújtó, adósokkal szemben végzett követeléskezelési eljárásról

Ssz	Esemény	Írásos tájékoztatás időpontja/Egyéb lépések	Írásos tájékoztatás jellege	Írásos tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás címzettje	Kapcsolódó információ
1	Az adós fizetési késelemben esik	Késelemben esést követő első értesítő levél/ késelem kezdetétől számított 30. napon kerül kiküldésre/ Kapcsolatfelvétel / Áthidaló megoldások megismertetése	Eseti	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás és MNB tájékoztató valamint fizetéskönnyítési kérelem	Közvetlen adósnak, illetve adóstársnak mellékletekkel együtt; Kezesnek mellékletek nélkül	Hitelezési tevékenységből származó késelem esetén a 30 napot attól a naptól kell számítani, amikor a késelemes követelés összege meghaladja a tízezer forintot. A levélhez a Takaréknak mellékelni a MNB fizetési nehézségekről szóló tájékoztatóját valamint a Fizetéskönnyítési kérelmet. Azon ügyfelek részére, akik rendezik az elmaradásukat, de egy éven belül ismételt késelemben esnek, nem szükséges újra megküldeni a mintatájékoztatót
2	Az adós fizetési késelemben esik	Késelemben esést követő 50. napon telefonon történő kapcsolatfelvétel	Eseti	Tartozás jogcíme, összetétele	Adósok részére	Telefonon történő tájékoztatás a tartozás összegéről, fizetési nehézségek esetén lehetséges megoldásokról.
3	Az adós fizetési késelemben esik és az fennáll	Lakossági jelzáloghitel felhívó levél – a késelemben esést követő 85 napon belül, a levél tartalmazza a fogyasztó által teljesített törlesztő részleteinek alakulása évenkénti bontásban	Eseti	Fhtv. 20/B.§: Fogyasztóval kötött kölcsönszerződés felmondását megelőzően a Takaréknak írásbeli fizetési felszólításban felhívja a fogyasztót, valamint a kezes, illetve a zálogkötelezett figyelmét a teljes fennálló és a lejárt tartozás összegére, a fizetendő kamat és késelemi kamat mértékére, valamint a nemfizetés esetén növekvő kamatthesre és a tartozás rendezésének elmaradása esetén a várható jogkövetkezményekre	adósok részére (beleértve a kezes és zálogkötelezettet is) kötelező mellékletekkel	A Takaréknak a „Lakossági jelzáloghitel felhívó levél” megküldésével a követelés jogkövetkezmények nélküli teljesítésre hívja fel a kötelezetteket. Az értesítés melléklete hitelszerződések esetében a MNB felmondásról szóló mintatájékoztatója és a fogyasztó által teljesített törlesztő részleteket évenkénti bontásban.