



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE
HUNGARIAN FINANCIAL
SUPERVISORY AUTHORITY

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről

I. Az ajánlás célja, hatálya és kialakításának indoka

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) által kiadott **ajánlások általános célja** a Felügyelet hatáskörébe utalt jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése érdekében a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése. Az ajánlásnak a pénzügyi szervezetekre nézve kötelező ereje ugyan nincs, ugyanakkor az ajánlásban foglalt fogyasztóvédelmi elvárások követését, illetve az ahhoz történő igazodást a Felügyelet fogyasztóvédelmi ellenőrzési és fogyasztóvédelmi monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri. A Felügyelet a pénzügyi szervezetek értékelésekor megállapításainak meghozatala során nem csak az ajánlástól eltérő magatartásokat veszi figyelembe, hanem tekintetbe veszi az ajánlásban foglalt elvárások megfelelő gyakorlati alkalmazását, követését is.

A jelen ajánlás célja, hogy a Felügyelet a tisztességes és együttműködő magatartás vonatkozásában ajánlásokat fogalmazzon meg a követeléskezelési tevékenységet folytató pénzügyi szervezetekkel és a megbízásuk alapján eljáró személyekkel szemben (így például egyéni vállalkozók), valamint, hogy a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, az ajánlásban felsorakoztatott gyakorlatok hatékonyan épüljenek be a követeléskezelő követeléskezeléssel kapcsolatos feladatainak szabályozásába, és a vezető tisztségviselők, illetve a késedelmes fogyasztókkal kapcsolatba kerülő eljáró ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák. Jelen ajánlás célja továbbá az, hogy a megfogalmazott gyakorlatok a követeléskezelők belső szabályzataiba beépüljenek, ezáltal a követeléskezelő fogyasztókat érintő valamennyi – a követeléskezeléssel összefüggő – tevékenységének szerves elemévé váljanak. Az ajánlásban foglalt elvárások követése hozzájárul a pénzügyi intézményrendszer működésébe vetett közbizalom megőrzéséhez.

Jelen ajánlás további célja, hogy a követeléskezelés során a késedelmes adósok és a követeléskezelők közötti együttműködő és tisztességes magatartási formákat erősítse, annak minimális követendő tartalmára irányutatást adjon.

Az ajánlás kialakításának alapja

A követeléskezelési tevékenység jogszerűségének megállapítása során általános érvénnyel alkalmazandó az Európai Parlament és a Tanács 2005. május 11-i 2005/29/EK Irányelvének átültetését szolgáló, a *fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)*. A Felügyelet álláspontja szerint – mely álláspont megfelel az Európai Bizottság iránymutatásának – e törvény hatálya alá tartoznak a *pénzügyi szolgáltatás*

nyújtására irányuló szerződések alapján fennálló követelések kezelése során az adóssal, mint fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatok.

Az Fttv. általános szabályai szerint a kereskedelmi gyakorlatok folytatása során az intézményeknek meg kell felelniük az alábbi elvárásoknak:

- ésszerűen elvárható szakmai ismerettel kell folytatni tevékenységüket,
- a tisztességes és jóhiszeműség követelményeinek megfelelően kell eljárniuk,
- elő kell segíteniük a fogyasztó megalapozott döntését és ennek megfelelő mélységű és minőségű információt kell nyújtaniuk a fogyasztó számára,
- figyelembe kell venniük, hogy tilos a tisztességtelen, az agresszív, a megtévesztő és az Fttv. mellékletében felsorolt, tisztességtelennek minősített gyakorlatok folytatása, ezen keresztül a fogyasztói magatartás torzítása.

Jelen ajánlás a fentiek alapján az Fttv. általános elveinek, követelményeinek megfelelő követeléskezelési gyakorlatokra ad ajánlást arra vonatkozóan, hogy hogyan valósulhat meg a jóhiszeműség, tisztességeség, szakmai gondosság elveinek megfelelő gyakorlat.

Követeléskezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezés a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 210.§ (15)-(16) bekezdésében meghatározott, 2012. december 9-től a felmondás előtti fizetési felszólító levél megküldésének szabályaira vonatkozó rendelkezések. Jelen ajánlás e rendelkezés gyakorlati alkalmazására vonatkozóan is határoz meg további jó gyakorlatokat.

Az ajánlás tárgyi hatálya a fogyasztónak minősülő adósokkal szemben végzett követeléskezelési tevékenységre terjed ki. A jelen ajánlás alkalmazásában **követeléskezelési tevékenységnek minősül** az üzletszerűen nyújtott, saját, vagy harmadik személyt megillető, pénzügyi szolgáltatásból származó késedelmes, lejárt követelés érvényesítése érdekében végzett tevékenység. A követeléskezelési tevékenység fogalma alá nem tartozik a követelés érvényesítése érdekében indított, egyéb törvények által szabályozott jogi eljárások lefolytatása (pl. fizetési meghagyásos eljárás, bírósági végrehajtási eljárás).

Az ajánlás alanyi hatálya a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 4.§-ban meghatározott olyan szervezetekre és személyekre terjed ki, akik követeléskezelési tevékenységet végeznek (**követeléskezelők**), így különösen a saját követelését kezelő pénzügyi intézmény, megbízás alapján eljáró követeléskezelő (kiemelt közvetítő, függő ügynök), illetve a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléseket vásárló pénzügyi vállalkozás.

Az ajánlásban az **adós** alatt a fizetési késedelemmel rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes, és zálogkötelezett értendő.

Jelen ajánlás – az Fttv. rendelkezéseivel összhangban – az olyan adós tekintetében értelmezendő, aki **ésszerűen tájékozottan**, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az ésszerűen tájékozott adóstól elvárható a követeléskezelési tevékenységgel érintett, az adós által nem szerződészerűen teljesített alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződés(ek) ismerete.

A jelen ajánlás alkalmazása szempontjából **fizetési késedelemnek** minősül a pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó – a szerződés felmondásának bekövetkezésétől független - teljesítési határidő eredménytelen eltelte e, így különösen az esedékes fizetési kötelezettség nem teljesítése.

Jelen ajánlás alkalmazásában **áthidaló megoldás** minden olyan, a követeléskezelő által kínált konstrukció, amelynek a célja az adós fizetési képességének helyreállítása és a kölcsönszerződés felmondásának megelőzése, vagy a szerződés felmondását követően a tartozás teljesítése.

Jelen ajánlásban **igazolható módnak** minősül annak igazolása, hogy a küldeményt a követeléskezelő kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az ajánlás közzétételével kapcsolatos elvárások

A Felügyelet jelen ajánlással kíván a követeléskezelési piacon az ügyfélkapcsolattartási gyakorlatok egységessé válásához és tisztulásához hozzájárulni. Indirekt hatásként az ügyfélkapcsolatok fejlődése, az ügyfelek rendelkezésére álló információk növekedése, az adósok és intézmények együttműködésének javulása várható.

A Felügyelet az alábbi elvek mentén kifejtett követeléskezelési gyakorlatokat tartja követendőnek és elvárja, hogy a követeléskezelők eljárásuk során azok figyelembevételével járjanak el.

II. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek

1. A követeléskezelési tevékenység során a követeléskezelők gyakorta olyan élethelyzetben veszik fel a kapcsolatot az adóssal, amikor az adós fizetési képessége meggyengülése következtében szerződéses kötelezettségeit nem tudja határidőben teljesíteni, ennek következtében pedig hátrányos következményekkel kell szembe néznie. Ebben a helyzetben fokozott jelentősége van annak, hogy az adósok számára negatív következmények csak a legszükségesebb esetben és indokolt mértékben következzenek be. Ez feltételezi azt is, hogy az adósok elvárható mértékig együttműködnek a követeléskezelővel. A követeléskezelési tevékenység csak az adósok és a követeléskezelők kölcsönösen együttműködő magatartásának megvalósulásával lehet eredményes, ekkor érhető el, hogy mindkét fél számára a legkisebb költséggel, a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül kerülhessen rendezésre a tartozás. A követeléskezelésre vonatkozó általános elvek a fentiek érvényesülése érdekében fogalmazznak meg olyan általános szempontokat, amelyek mércéül szolgálnak a tevékenység folytatása során.

II.1. Tisztességes és együttműködő magatartás elve

A követeléskezelők a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejtik ki tevékenységüket, az adósokkal együttműködve járnak el, ennek során kerülnek a megtévesztő és agresszív magatartásokat.

2. A követeléskezelők gyakorlatuk során tartózkodnak az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek –figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - az adósra irányuló fizikai, vagy pszichés nyomásgyakorlást valósítanak meg. Az információk átadása során biztosítják, hogy azok ne keltsenek hamis, megtévesztő benyomást az adós és a követeléskezelő – ténylegesen rendelkezésre álló, a követeléskezeléshez kapcsolódó – lehetőségeiről, jogosultságairól és kötelezettségeiről.

3. A követeléskezelők az adós méltányolható kéréseit figyelembe veszik a kapcsolattartás formájára vonatkozóan (például munkaidőben történő telefonos megkeresés mellőzése), amely kérést rögzítene a követeléskezelési nyilvántartásban, visszakereshető módon.

II.2. Szakmai gondosság elve

A követeléskezelők a követeléskezelési gyakorlat és a belső szabályozás kialakítása, valamint az adósok kezelése során a szakmai gondosság követelményének megfelelően járnak el.

4. A követeléskezelő nevében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolat létesítése és fenntartása során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok ismeretében és annak megfelelően járnak el, követelés érvényesítési eszközeit a körülmények gondos mérlegelésével választják ki és alkalmazzák. A követeléskezelő az ügyintézőket megfelelő képzésben részesíti, és ezt dokumentálja. A képzés részét képezik a jelen ajánlásban meghatározott ügyfél kapcsolattartásra vonatkozó elvárások is.

II.3. A szükséges információ szolgáltatásának elve (részletesen ld. a III. pontban, illetve a mellékletben)

A követeléskezelők eljárásuk során megadnak minden olyan információt az adós számára, amely az adós együttműködő magatartásához szükséges. A követeléskezelők az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldik meg.

5. A követeléskezelők gondossággal járnak el a szerződés teljesítéséhez, illetve a nemteljesítés következményeinek megismeréséhez szükséges információk átadása során.
6. A kapcsolatfelvételt követően megfelelő időben bemutatják az általuk kidolgozott áthidaló megoldási lehetőségeket, ezek részletes feltételeit. Ennek során tájékoztatják az adóst arról, hogy a nemfizetés következtében a követelt összeg folyamatosan növekszik, illetve bemutatják annak okát (kamatok, késedelmi kamatok, költségek).
7. Igazolhatóan tájékoztatják az adóst a követeléskezelés során alkalmazható intézkedésekről. Az adós megalapozott döntését segítő részletességgel bemutatják az alkalmazható jogi eljárásokat és azok következményeit, beleértve a várható költségeket és időigényt.

II.4. Az adós teherviselő képessége figyelembe vételének elve

A követeléskezelők az alkalmazott jogi és jogi eljárásokon kívüli eszközök alkalmazásakor figyelembe veszik az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit. Ennek során a követeléskezelők lehetőség szerint - mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eszközöket alkalmaznak - az adós együttműködésével felméri annak jövedelmi és vagyoni helyzetét, önkéntes teljesítésének lehetőségét. A II.4. ban megfogalmazott alapelv érvényesülését a követelés jogosultja biztosítja.

8. Az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének figyelembe vétele szükséges ahhoz, hogy a követeléskezelők dönteni tudjanak abban, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljáráson kívüli megtérülése (így például áthidaló megoldással, vagy önkéntes teljesítéssel). Ennek érdekében a követeléskezelők belső szabályzatban rögzítik, hogy egyes szerződéstípusból származó követelésenként mely, az adós teherviselő képességére vonatkozó információkat, milyen módon és formában kérnek be az adóstól.
9. Felhívják az adós figyelmét arra, hogy milyen következményekkel jár, ha a teherviselő képességére vonatkozó információk megadása során nem működik együtt a követeléskezelővel (például hiányosan, pontatlanul adja meg a kért információkat).

II.5. Fokozatosság elve

A követeléskezelők az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárásuk során fokozatosan alkalmazzák, együttesen mérlegelve figyelembe veszik a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az adós teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. A követeléskezelők a fokozatosság elvének megfelelően járnak el az adósok tájékoztatása során is.

10. Amennyiben az adós a követeléskezelővel együttműködik, a követeléskezelők az adós teherviselő képességét figyelembe véve törekednek arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazzák, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára.
11. Ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén figyelembe veszik az adós életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekednek arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást az adós körülményeinek felmérést (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevételét, a végrehajtási eljárás következmények bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazzák.
12. A fokozatosság elvének korlátja, ha az adós körülményeinek felmérése alapján tartósan olyan alacsony pénzügyi teherviselő képességgel rendelkezik, amely mellett a követelés gyors növekedése valószínűsíthető. A követeléskezelő ilyen esetekben a követelés nagyságát, annak fedezettségét, és a rendelkezésre álló alternatív fedezetérvényesítési eljárásokat megvizsgálva hozza meg döntését az alkalmazandó követeléskezelési eszközzel.

II.6. Az adós teljesítése elsődlegességének elve

A követeléskezelők – figyelembe véve az adós együttműködésének mértékét is – elősegítik az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítésére jogi eljárást indítanak.

13. A követeléskezelők az adóssal történő kapcsolatfelvétel során igazolható módon felhívják az adós figyelmét a teljesítés lehetőségére, módjára és annak előnyeire.
14. A követelés jogosultjai a jelzáloggal biztosított követelések esetén az együttműködő adósok részére lehetővé teszik a fedezetül szolgáló ingatlan vagy más zálogtárgy adós általi önkéntes vagy a követeléskezelővel történő közös értékesítését, bemutatva ezen megoldás előnyeit, hátrányait és feltételeit.

II.7. Szabályozottság elve

A követeléskezelők a tartozás behajtására és az adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó belső eljárásrendet alakítanak ki.

15. Az eljárásrend tartalmazza a követeléskezelési tevékenységre vonatkozó részletes szabályokat (lásd 44.pont).

III. Az adósok tájékoztatására vonatkozó elvek

16. Az alapelvekből következően az adósok tájékoztatására vonatkozó ajánlás, hogy az adósok valamennyi olyan információt megkapjanak, amely elősegíti a teljesítést. Az adósok teljesítésről akkor tudnak megalapozott döntést hozni, ha a pénzügyi teherviselő képességüket figyelembe véve, valamint a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívákat (így a fizetéskönnyítési lehetőségeket) és a követelés érvényesítésére vonatkozó eljárások következményeit mérlegelik.

III.1. Általános tájékoztatásra vonatkozó elvek

A követeléskezelők az adós kérésére tájékoztatást nyújtanak a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.

17. A követeléskezelők az adós kérésére félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújtanak a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.
18. A követeléskezelők a fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően fogalmazzák. Ennek érdekében egyszerű nyelvezetet használnak és - ahol lehetséges - kerülnek a jogi szakkifejezések használatát, vagy azokat magyarázattal látják el. A követeléskezelők – az Fttv. rendelkezéseivel összhangban – eljárásuk során az olyan adós magatartását veszik alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

III.2. Írásbeli tájékoztatásra vonatkozó elvek

A követeléskezelők a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban tájékoztatják az adóst. A III.2. pont keretében adott tájékoztatás a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

19. A követeléskezelők által alkalmazott írásbeli tájékoztatás akkor alkalmas az együttműködő adósi magatartás elősegítésére, ha az adósok abból pontos információt kapnak a tartozásuk aktuális összegéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költségek, díjak összege, vagy mértéke), és megkapják az áthidaló lehetőségekre, a lehetséges követeléskezelési lépésekre, azok költségeire, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére vonatkozó figyelemfelhívásokat, továbbá az arra vonatkozó információkat, hogy hol és milyen módon tudják tartozásukat rendezni.
20. A tájékoztatás során a követeléskezelők az adósoknak fokozatosan, azonban a követelés érvényesítésének egyes fázisaiban teljes körűen adják meg a szükséges információkat, figyelembe véve azt, hogy a követeléskezelési folyamat milyen fázisban tart.
21. A késedelembe esés utáni első tájékoztató levél, valamint a felmondás előtti levél melléklete tartalmazza a Felügyelet adósok részére készített mintatájékoztatóit (lásd II. melléklet).

III.3. Tájékoztatás áthidaló megoldásokról

A követeléskezelők tájékoztatják az adósokat a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről. A III.3. pont keretében adott tájékoztatás a követelés jogosultja teljesíti, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

22. A követeléskezelők által alkalmazott áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről szóló tájékoztatás akkor alkalmas az annak igénybevételére vonatkozó tájékozott döntés elősegítésére, ha az adósok abból teljes körűen megismerhetik 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.
23. A követeléskezelők az áthidaló megoldás alkalmazási lehetőségének vizsgálatát követően igazolható módon tájékoztatják az adóst arról, hogy megfelel-e a lehetséges konstrukciók igénybevételi feltételeinek.

IV. Az áthidaló megoldásokra vonatkozó elvek

IV.1. A követeléskezelők áthidaló megoldásokat dolgoznak ki az adósok részére. A IV. pontban követeléskezelő alatt a hitel és pénzügyi lízing nyújtóját, vagy pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés vásárlóját kell érteni.

24. A követeléskezelők a tisztességes és együttműködő magatartás alapelveinek megfelelően kidolgoznak a hitelezéssel kapcsolatban olyan áthidaló megoldásokat, vagy részletfizetési lehetőségeket, amelyek a hitelek, illetve pénzügyi lízingszerződések, felmondott pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés átütemezésére, vagy a törlesztési időszak meghosszabbítására irányulnak, vagy egyéb módon segítenek a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken.
25. A követeléskezelők azon együttműködő adósok részére, akiknek fizetőképessége, pénzügyi teljesítő képessége az adós által szolgáltatott információk és felhatalmazás alapján megállapítható, – üzletpolitikájuknak megfelelően – törekednek pozitív döntést hozni az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazásáról. Együttműködő adósnak minősül jelen pont vonatkozásában különösen, aki az áthidaló megoldásokhoz, vagy részletfizetéshez kért adatokat és nyilatkozatokat megjelölt határidőre és pontosan megadja.
26. Ingatlanon alapított jelzáloggal fedezett hitelekből származó követelések esetén a követeléskezelők minden esetben megvizsgálják azt, hogy van-e lehetőség az intézmény által alkalmazott, áthidaló megoldások, vagy részletfizetés alkalmazására.

IV.2. A követeléskezelők az adós fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával döntenek az áthidaló megoldás alkalmazásáról.

27. A követeléskezelők, amennyiben az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságát vizsgálják, az adós együttműködésével végzik el az adós jövedelmi és vagyoni helyzetének felmérését. A felmérés célja annak biztosítása, hogy az adós pénzügyi teherviselő képességének ismeretében születhessen megfelelő döntés az adott helyzetben alkalmazható megoldásról.

28. A követeléskezelők belső szabályzatban határozzák meg azon adatok körét, amelyet az egyes hitelszerződésekből/pénzügyi lízingből származó követeléstípusok esetén jogosultak megkérni az adóstól. A követeléskezelők az adós számára megfelelő időt biztosítanak a kért adatok szolgáltatására, figyelembe véve az azok beszerzéséhez általában szükséges időt.
29. A követeléskezelők az adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően beszerzik az adós bekért jövedelmi, vagyoni adatainak kezeléshez szükséges nyilatkozatait. A követeléskezelők a rendelkezésre álló adatok alapján döntenek az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazhatóságáról.

V. Az adósokkal történő kapcsolatfelvételre vonatkozó elvek

- V.1. A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a követelés kezelője valamint a követelés átruházása esetén a követelészvásárló az adóst 15 napon belül írásban értesíti a megbízásról/követelészvásárlásról. Megállapodás alapján ezt a követelés jogosultja, vagy a követelés átruházója is teljesítheti.**
30. A megbízás alapján eljáró követeléskezelő a követeléskezelésre szóló megbízási szerződés aláírását követően, vagy a követelészvásárló a követelés megvásárlását követő 15 napon belül írásban értesíti az adóst arról, hogy a követelés behajtására a fentiek alapján megbízója számára, illetve saját részére jogosult, beazonosítva a követelés jogcímét, annak összegét és összetételét és a teljesítés módját. A követelészvásárló felhívja az adóst a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételétől számított 10 napon belül panasszal élhet a követeléskezelőnél. A követelészvásárló egyúttal felhívja az adós figyelmét, hogy a panaszhoz szükséges csatolna az azt alátámasztó dokumentumokat.
31. Amennyiben a 30. pont alapján az adós panasszal élt, a panasz megválaszolásáig a követelészvásárló nem végez az adóst közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet (pl. nem kezdeményez jogi eljárást).

VI. Az adósokkal történő kapcsolattartásra vonatkozó elvek

- VI.1. A követeléskezelők az adóssal történő kapcsolattartás során tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesznek annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el.**
32. A követeléskezelők a kapcsolattartás részletes szabályait Követeléskezelési Szabályzatban rögzítik (44. pont).
- VI.2. A követeléskezelők úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást.**
33. A követeléskezelők hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményeznek kapcsolatfelvételt az adóssal. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós kifejezetten kéri. Az adós kérését megfelelően dokumentálni kell (hangfelvétellel vagy írásban). Az adós méltányolható kérését a követeléskezelők figyelembe

veszik a kapcsolatfelvétel helyére, idejére vonatkozóan, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

34. A követeléskezelők szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesítenek kapcsolatot az adóssal. Kapcsolat-létesítés alatt kell érteni a követeléskezelő által kezdeményezett adóssal történő olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a követeléskezelő azonosítani tudta magát. A fenti gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha azt az adós hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében). Amennyiben a követelés jogosultja több követeléskezelő részére ad megbízást a követelés behajtásával kapcsolatban, úgy ezzel egyidejűleg biztosítja, hogy a megbízott követeléskezelőkre együttesen érvényesüljenek a jelen ajánlások.

VI.3. A követeléskezelők az adóssal történő kapcsolatfelvételnél minden alkalommal azonosítják magukat és az adóst.

35. Az eljáró ügyintézők a kapcsolat-létesítéskor azonosítják magukat, a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak, a megbízót, az adóst, és a követelést és röviden tájékoztatják az adóst arról, hogy milyen célból veszik fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelők eljáró ügyintézője átadja az adós részére az írásos megbízását, amely tartalmazza és a követeléskezelő társaság és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét és az eljáró ügyintéző nevét. Az eljáró ügyintézők az azonosítás során kitérnek arra is, hogy meghatalmazásuk/képviselői jogkörük milyen eljárási cselekményekre terjed ki.
36. Az azonosítás módját és részletes szabályait a Követeléskezelési Szabályzat tartalmazza.

VI.4. A követeléskezelők védik az adós banktitokhoz és személyhez fűződő jogait, ennek megfelelően alakítják ki a kapcsolatfelvételi formákat.

37. A követeléskezelők az adóson kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem adnak át információt a követeléskezelésről. Úgy alakítják ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személyek a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphassanak információt a követeléskezelés tényéről sem.

VI.5. Követeléskezelők biztosítják azt, hogy az ügyfélfogadásra rendszeresített helyiségekben megfelelő számú kijelölt ügyintéző álljon rendelkezésre az adóssal való kapcsolattartás céljából.

38. A fiókhálózattal rendelkező követeléskezelők biztosítják, hogy fióki ügyintézőik a késedelmes adósok részére információt adjanak a követelés aktuális összegéről, annak értesítő levelekben - előírtak szerint - szereplő megbontásáról, a foganatosított követeléskezelési lépésekről, és a további kérdésekkel kapcsolatban megadják a késedelmes adóssal foglalkozó ügyintézők elérhetőségét. A fiókhálózattal rendelkező követeléskezelők törekednek arra, hogy lehetőséget biztosítsanak az adósok részére személyes ügyintézésre, az adós lakóhelyéhez megfelelő közelségben.

VII. Az adósokkal történő elszámolásra vonatkozó elvek

VII.1. A követeléskezelők – ide nem értve a megbízás alapján történő követeléskezelést – a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást adnak ki a tartozás rendezéséről az adós részére.

39. Az igazolásban tájékoztatják az adóst tartozása összegéről, a befizetéseiből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni maradvány összegéről. Tartozás rendezése alatt a lejárt tartozás teljes kiegyenlítését kell érteni. A határidőt végrehajtási eljárás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani.
40. Amennyiben az adóst a követeléskezelés lezárását követően maradványösszeg illeti meg, azt a követeléskezelők az adós részére 5 napon belül visszafizetik. A követeléskezelő, amennyiben az adós egyéb tartozását is kezeli, felhívja az adóst nyilatkozattételre annak érdekében, hogy a maradványösszeget az adós eredeti rendelkezésétől eltérően az egyéb követelés részbeni vagy egészében történő törlesztésére használja fel.

VIII. Nyilvántartással kapcsolatos elvek

VIII.1. A követeléskezelők az általuk végzett követeléskezelési tevékenységről nyilvántartást vezetnek (minimális tartalmi követelményeket lásd a mellékletben).

41. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az adósokkal szembeni követelésérvényesítési lépéseket, az adóssal történő kapcsolatfelvételeket, az adósokkal szembeni követeléseket dokumentálja. A nyilvántartásban szereplő adatokat a követeléskezelő -figyelembe véve a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokat és adós felhatalmazását – az adatok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg a szükséges felhatalmazás megléte esetén.

IX. A követeléskezelésre vonatkozó szervezeti szabályokra vonatkozó elvek

IX.1. A követeléskezelők ügyvezetése gondoskodik a kontroll és támogató funkciót végző szervezeti egységek, vagy munkatársak számára arról, hogy megfelelő ismeretekkel, felhatalmazással rendelkezzenek az adós-kapcsolattartási tevékenység hatékony felügyeletéhez. A képzésről képzési naplóban kell dokumentálni.

42. A követeléskezelő ügyvezetése gondoskodik arról, hogy az adóssal való kapcsolattartás szabályainak történő megfelelést a szervezet kontroll funkciói rendszeresen ellenőrizzék. A követeléskezelők ügyvezetése legalább évente egyszer tárgyalja az ellenőrzésre vonatkozó beszámolót, amelynek részét képezi a megbízásba adott követeléskezelési tevékenység adóssal történő kapcsolattartásra vonatkozó tapasztalatait tartalmazó jelentés is.

IX.2. A Követeléskezelési Szabályzatot a követeléskezelők ügyvezetése hagyja jóvá.

43. Az ügyvezetés ellenőrzési funkciójának megfelelően biztosítja azt, hogy a követeléskezelés szabályairól szóló belső szabályzat (Követeléskezelési Szabályzat) megfelel a jogszabályoknak, valamint jelen ajánlásban foglalt elveknek.
44. Követeléskezelési szabályzat legalább tartalmazza az alábbiakat:
- A. a követeléskezelés eljárási rendjét, ennek részeként
- az adósokkal történő kapcsolatfelvételle, kapcsolattartásra és az adósok tájékoztatására vonatkozó jelen ajánlásban megfogalmazott szabályok alapján kialakított belső szabályozást,
 - az adósokkal történő telefonos beszélgetések hangfelvételeinek kiadásának módját,
 - kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási szabályokat.
- B. a megbízott követeléskezelők megbízásának és ellenőrzésének szabályait,
- C. a követeléskezelési tevékenység belső ellenőrzésének rendjét.

X. Záró rendelkezések

45. Az ajánlás a Psztv. 21. § c) pontja szerint kiadott jogi eszköz, amely ismerteti a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlatának alapjait. Az ajánlás az intézményekre nézve kötelező erővel nem rendelkezik, de az annak való megfelelést a Felügyelet a jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése keretében értékeli. A Felügyelet felhívja a figyelmet arra, hogy az intézmény az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben az intézmény jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek a Felügyelet elnöke által kiadott vonatkozó ajánlásnak.
46. A Felügyelet a jelen ajánlásban szereplő elveket 2013. május 1-től javasolja alkalmazni. A Felügyelet az ajánlásban foglalt elvárásokat a már késedelmes szerződések tekintetében is alkalmazandónak javasolja az ajánlásnak történő megfelelés kezdetét követően, azzal, hogy esetükben a késedelembe esés utáni első tájékoztató levelet nem kell megküldeni, a jelen ajánlás hatályba lépésétől kell számítani a határidőket, és az áthidaló és részletfizetési megoldásokra vonatkozó követelményeket csak 2013. május 1-e után késedelmessé vált, illetve átruházott szerződések esetén javasolja alkalmazni (a Magatartási Kódex által támasztott követelményeken túlmenően).
47. Jelen ajánlás mellékletében a Felügyelet közzéteszi az adós-tájékoztatásra és kapcsolattartásra vonatkozó legjobb gyakorlatot, az ajánlás alapelveinek meg nem felelő egyes tipikus magatartások listáját, valamint az adós tájékoztatására szolgáló mintatájékoztatókat. A mellékletben szereplő jó gyakorlatok, tiltott magatartások és mintatájékoztatók az ajánlás szerves részét képezik. Ennek megfelelően a mellékletben foglaltak követése az intézményektől szintén elvárt gyakorlat.

I. Melléklet: Az adós-tájékoztatásra és a kapcsolattartásra vonatkozó legjobb gyakorlat a követeléskezelés tevékenység során

A Felügyelet az alábbiakban követeléskezelési tevékenység egyes egy lehetséges legjobb gyakorlatot mutat be a követeléskezelők számára, amely megfelel az ajánlásban szereplő elveknek. Az egyes szakaszok végén bemutatásra kerülnek az alapelveknek nem megfelelő, tipikus magatartások.

Az adós tájékoztatása

- A követeléskezelő az adós részére **rendszeres tájékoztatást biztosít** a fizetési késedelem fenállása során, az alábbi értesítő leveleken keresztül:
 1. késedelembe esést követő első értesítő levél
 2. felmondás előtti és felmondást követő értesítő levél (hitelintézeti törvény 210.§ (15)-(16) bekezdés)
 3. rendszeres értesítő levél
 4. követelés átruházásáról, megbízás alapján történő követeléskezelésről szóló értesítő levél

A fenti összes levelet meg kell küldeni jelzáloghitel esetében, egyéb követelésből származó késedelem esetén az 1-3. pont megküldése elvárt. A fenti leveleket az ajánlás III.2. pontja értelmében a követelés jogosultja küldi meg, azonban megállapodás alapján azt a megbízása alapján eljáró követeléskezelő is teljesítheti.

- Az **adós kérésére** a követeléskezelő **köteles az adós kérésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni** a követeléskezelés állásáról, a várható lépéseiről, és a fennálló követelésről és annak összetételéről.
- 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 tájékoztatni kell **A követeléskezelő** az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben és honlapján folyamatosan, bárki számára elérhetővé teszi legalább az **alábbi információkat**:
 1. teljes nevét, tevékenységi engedély számát és dátumát
 2. a követelés érvényesítésével kapcsolatos, a követeléskezelő által a fogyasztó részére alkalmazott költségeket és díjakat
 3. a kamat- és díjszámítás módját
 4. az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályokat
 5. ügyfél-tájékoztatás szabályait
- A követeléskezelő a honlapján elérhetővé teszi az alábbi információkat:
 1. A követeléskezelő által kínált áthidaló lehetőségekről, részletfizetési lehetőségekről.
 2. A nemfizetés következményeiről.
 3. Követelés típusonként a követeléskezelő által a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatás, az egyes szakaszok késedelembe eséstől számított tipikus időbeni lefolyásának bemutatásával, és figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy az eljárás együttműködő adóst feltételezve lett bemutatva, azonban a követeléskezelő 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 árákról.
 6. Információ a panaszkezelésről.

- Az információkat egyszerűen, egyértelműen és közérthető módon kell megfogalmazni.
- Az értesítő és tájékoztató levelek kiküldéséért felszámított díj vagy költség a postai díjszabályzatnak megfelelő módon kerül megállapításra.
- Az adós külön kérése esetén elektronikus levélben is meg kell küldeni az értesítő leveleket, és ehhez az adós előzetes írásbeli hozzájárulását be kell szerezni.
- Ajánlott az értesítő levelek fizetési felszólításokkal történő összevont, egy levélben történő megküldése, a költségek minimalizálása érdekében.

Alapelveknek nem megfelelő magatartások

1. Az ügyfél-tájékoztatás során bonyolult nyelvezet használata, az adós számára nehezen érthető jogi szak kifejezések gyakori használata, nem megfelelő magyarázata.
2. Dokumentumok (szerződések, tájékoztatók, okiratok) oly módon való felhasználása, amely megtéveszti 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 követeléskezelőnek 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.

Első értesítő levél

Abban az esetben, ha az adós fizetési késedelembe esik, a **késedelem kezdetétől számított 30 napon belül** igazolható módon meg kell küldeni 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 első értesítő levél minimális tartalmi követelménye:

1. a tartozás jogcíme, a tartozás jogosultjának neve, címe és egy olyan elérhetőség megjelölése, melyen az adós fel tudja venni a kapcsolatot az intézménnyel, valamint az ügyfélfogadás ideje
2. lejárt tartozás bontása a megadott értéknapra:
 - a. lejárt tőketartozás összege
 - b. lejárt kamattartozás összege
 - c. késedelmi kamat összege
 - d. díjak, költségek összege
3. teljes fennálló tartozás összege (lejárt és nem lejárt bontásban) az adott értéknapra
4. a késedelembe esés időpontja
5. késedelmi kamat számszerű mértéke, és információ arra vonatkozóan, hogy hol lehet tájékozódni annak aktuális értékéről
6. figyelemfelhívás a következőkre:
 - a. amennyiben továbbra sem fizet, a kamatteher folyamatosan növekedni fog
 - b. a hátralék kiegyenlítése nem azt jelenti, hogy nem kell megfizetnie az esedékes törlesztő részletet
 - c. a rendelkezésre álló áthidaló lehetőségekről szóló tájékoztató honlap linkjére
 - d. kombinált hitelek esetén a nemfizetés jogkövetkezményeiről (beleértve a megtakarítási elem fizetésében történt késedelem következményeire vonatkozó tájékoztatást, valamint azt, hogy az ebben történő késedelemről milyen módon értesül)
 - e. PSZÁF fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatója
7. a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok bemutatásáról szóló tájékoztató honlap linkje
8. valamennyi, az intézmény által felszámított, a késedelemmel kapcsolatos és az ügyfelet potenciálisan terhelő díj és költség részletes felsorolása
9. Hiteltípusonként a követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztató honlap linkje

Az értesítés melléklete a PSZÁF fizetési nehézségekről szóló mintatájékoztatója. Azon ügyfelek részére, akik rendezik az elmaradásukat, de egy éven belül ismételen késedelembe esnek, nem szükséges újra megküldeni a mintatájékoztatót. A mintatájékoztató esetében a postai költségek minimalizálása érdekében ajánlott a tájékoztató kétoldalas nyomtatása.

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

2. Felmondás előtti levél

A felmondás előtti értesítő levél minimális tartalmi követelménye:

1. A Hitelintézeti törvény 210.§ (15) bekezdésében foglaltak.
2. Annak az időpontnak a pontos megjelölése, ameddig az adós a felmondás jogkövetkezményei nélkül teljesíthet.
3. Figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy az adós kérése esetén tételes tájékoztatás kapható a fizetési késedelem fennállása alatti befizetésekről, felszámított díjakról és költségekről, valamint az esedékessé váló törlesztőrészekről, amely alapján követhető a követelés alakulása.
4. Jelzáloghitel-szerződések esetén tájékoztatás az alábbiakról:
 - a. amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor a fogyasztónak további fizetési kötelezettsége áll fenn,
 - b. a végrehajtási eljárástípusok költségeiről, és az egyes típusokban meghatározott minimális ingatlan értékesítési árakról szóló tájékoztató honlap linkje.
5. Figyelemfelhívás a következőkre:
 - a. a nemfizetés következményeiről szóló tájékoztató honlap linkje,
 - b. további, követeléskezeléssel kapcsolatos költségek felmerülésének lehetősége,
 - c. PSZÁF felmondásról szóló mintatájékoztatója.

Az értesítés melléklete hitelszerződések esetében a PSZÁF felmondásról szóló mintatájékoztatója. A mintatájékoztató esetében a postai költségek minimalizálása érdekében ajánlott a tájékoztató kétoldalas nyomtatása.

A követeléskezelők a felmondás előtti értesítőlevél megküldésével a levél kézhezvételétől számított legalább 15 napos időtartamot adnak az adós számára a követelés jogkövetkezmények nélküli teljesítésre.

3. Rendszeres értesítő levél

Jelzálog alapú hitelek/pénzügyi lízingszerződésből származó követelések esetében rendszeres értesítő levelet a fizetési késedelem fennállása alatt a fizetési késedelem kezdetétől számítva a szerződés felmondásáig **kéthavonta** kell megküldeni a fogyasztó részére. A szerződés felmondását követően az értesítő levelet öt évig félévente, öt évet követően évente kell megküldeni, Egyéb követelések esetén évente egy alkalommal kell a rendszeres értesítő levelet megküldeni a fizetési késedelemtől kezdetétől. A követeléskezelő a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésétől/abba történő becsatlakozástól kezdve, annak lezárásáig évente legalább egyszer köteles tájékoztatni az ügyfelet a fenti információkról. 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. Amennyiben a követeléskezelő nem folytat aktív követeléskezelési tevékenységet (így különösen nem végez a követelés elévülését megszakító cselekményt), úgy ezen időszak alatt a rendszeres értesítő leveleket nem kell megküldeni, és ezt a tényt a nyilvántartásban rögzítésre kerül, a passzív státusz kezdetének időpontjával.

A levél minimális tartalmi követelményei:

1. Első értesítő levél 1-5. pontok
2. Jelzáloghitel-szerződések esetén arra vonatkozó figyelemfelhívás, hogy nemfizetés esetén elveszítheti az zálogtárgyat
3. követelés típusonként a követeléskezelés menetéről szóló tájékoztató honlap linkje

4. Követelés átruházását és követeléskezelésre megbízás adást követő értesítő levél

A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a követelés kezelője és valamint a követelés átruházása esetén a követelésvásárló a megbízási szerződés aláírását, illetve a követelés megvásárlását követő **15 napon belül** értesítő levelet küld az adósnak, az alábbi **minimális tartalmi követelmények betartásával**:

1. Első értesítő levél 1-5. pontok
2. követelés típusonként a követeléskezelés menetéről szóló tájékoztató honlap linkje

3. milyen módon teljesíthet az adós
4. tájékoztatás arról, hogy az adós kérésére a követelésvásárló a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés állásáról és a fennálló aktuális tartozásról
5. alkalmazható költségek és díjak bemutatása

Áthidaló megoldások

Az ajánlás IV. pontjának megfelelően jelen rész vonatkozásában követeléskezelő alatt a hitel és pénzügyi lízing nyújtóját, vagy pénzügyi szolgáltatási szerződésből származó követelés vásárlóját kell érteni.

- Az ingatlanon alapított, jelzálog fedezetű hitelszerződések esetében a követeléskezelők az adós teherviselő képességére vonatkozó körülményeit és saját üzletpolitikáját figyelembe véve a felmondás előtt megvizsgálják 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 (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 követelésvásárló megvizsgálja a részletfizetés lehetőségét, vagy új hitelszerződés megkötésének lehetőségét (amennyiben hitelezési tevékenységet végezhet, beleértve az áthidaló megoldások alkalmazását).
- A követeléskezelő az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatának lezárását követő 8 napon belül, írásban, igazolható módon tájékoztatja az ügyfelet annak eredményéről.
- A követeléskezelő legkésőbb az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának elutasításával egy időben, illetőleg a megállapodás aláírását megelőzően köteles tájékoztatni az ügyfelet valamennyi általa igénybe vehető állami áthidaló programról.
- Az áthidaló megoldással kapcsolatos tájékoztatás során az alábbi információkat kell az adós rendelkezésére bocsátani 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
 3. megállapodás létrejöttéhez kapcsolódó díjak és költségek
 4. milyen következményekkel jár, ha az adós nem teljesíti a megállapodást
- A követeléskezelő nem hozhat áthidaló megoldásról szóló döntést fizetőképesség vizsgálata nélkül
- A követeléskezelő **belső szabályzatában határozza meg**, hogy a fizetőképesség megállapításánál az egyes hiteltípusok esetében melyek a figyelembe vehető jövedelmi tételek és milyen módon lehet azokat igazolni, valamint a belső szabályzatban kell rögzíteni a benyújtandó igazolások meghatározását, és a nyilatkozatok tartalmát. Abban az esetben, ha a fogyasztó elmulasztja benyújtani a fenti igazolásokat a megadott határidőre, akkor a követeléskezelő a rendelkezésére álló információk szerint dönt.
- Ha nem lehetséges átstrukturálni egy ingatlanfedezett jelzáloghitel-szerződést, akkor a követeléskezelő legkésőbb az ingatlanfedezet értékesítésére irányuló bírósági végrehajtási eljárás megindítása előtt írásban, igazolható módon tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy lehetősége van önállóan vagy a pénzügyi intézménnyel közösen értékesíteni az ingatlant.
- az önálló vagy közös értékesítésről szóló tájékoztatásban be kell mutatni az előnyöket, hátrányokat valamint a feltételeket.

Alapelveknek nem megfelelő magatartások

- Nem megfelelően mérik fel az adós vagyoni helyzetét, fizetőképességét, következésképpen olyan áthidaló megoldást javasolnak, amelyet az adós nyilvánvalóan nem fog tudni teljesíteni.
- Amennyiben az adós több hitellel rendelkezik, a követeléskezelők a követelés kezelés során nem teszik lehetővé, hogy az adós rendelkezessen arról, hogy melyik hitelét szeretné törleszteni.

Adóssal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás

- A követeléskezelő a honlapján folyamatosan bárki számára elérhetővé teszi az adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó, az ajánlásban megfogalmazott szabályokat.

Alapelveknek nem megfelelő magatartások

- A kapcsolatfelvétel olyan formája, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.
- A követeléskezelő figyelmen kívül hagyja az adós kapcsolattartásra vonatkozó méltányolható kérését (pl. munkahelyen való kapcsolatfelvétel bizonyos időpontban).
- Az adós kifárasztása, demoralizálása céljából alkalmazott magatartások.
- Szóbeli (pl. trágárság) vagy fizikai fenyegetés használata, amelyből az adós alaposan következtethet arra, hogy hátrány érheti.
- Nyomásgyakorlás alkalmazása annak érdekében, hogy az adós értékesítse ingatlanát, ingó vagyontárgyát, esetleg vegyen fel további hitelt a tartozás törlesztésére.
- Adós olyan tartalmú nyilatkozatának figyelmen kívül hagyása, mely szerint az adós már rendezte tartozását.
- Büntetőjogi követelményekkel való fenyegetés, amikor ennek nincsen meg az alapja.
- Olyan benyomás keltése, amelyből az adós arra következtethet, hogy a követeléskezelő hatósági kényszerintézkedést fogantat vele szemben, vagy hatósági személyként jár el vele szemben.
- Nyílt levelezőlapon történő fizetési, kapcsolatfelvételi felszólítás.

A követeléskezelési tevékenységről szóló intézményi nyilvántartás minimális elemei

A nyilvántartás célja, hogy a követeléskezelő visszakereshetően dokumentálja a követeléskezelési gyakorlatát, és jelen ajánlásnak történő megfelelését, a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak történő megfeleléssel. A Felügyelet ennek érdekében jó gyakorlatnak tartja, ha a nyilvántartásra az intézmény szoftveres megoldást alkalmaz, amelyben a jelen ajánlásnak megfelelő intézményi gyakorlatot visszakereshetően rögzíti, de elégségesnek tartja az ügyfélakta nyilvántartási követelményeknek megfelelő vezetését.

A nyilvántartás minimális elemei:

- A követeléskezelő a fizetési késedelemmel vagy lejárt követeléssel rendelkező ügyfelekről, azokkal szembeni követelésérvényesítési lépésekről, és az ügyfelekkel szembeni követelésekről és azok összegszerűségéről nyilvántartást vezet.
- A nyilvántartásban dokumentálni kell az adóssal történő, intézmény által kezdeményezett valamennyi kapcsolatfelvétel módját és időpontját.
- A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az adóssal folytatott telefonbeszélgetések visszahallgathatóak legyenek, és a számára küldött levelek és szöveges üzenetek, valamint az adós írásos nyilatkozatai visszakereshetőek legyenek, és a fentieknek megfelelően tartalmazzák a kapcsolatfelvétel időpontját (levél megküldésének időpontját).
- nyilvántartás tartalmazza a jelzáloghitelek esetében az áthidaló megoldás, részletfizetési megállapodás alkalmazhatóságának vizsgálatára vonatkozó dokumentációt, ennek minimális tartalmi elemei:
 - felajánlott és megállapodott áthidaló konstrukció,
 - dokumentáció az áthidaló megoldás alkalmazhatóságának vizsgálatáról, beleértve az adós által megadott jövedelmi, vagyoni adatokat, amennyiben az megadta a szükséges hozzájárulását az adatkezeléshez.

- A követeléskezelő a nyilvántartásban szereplő adatokat a keletkezéstől számított 5 évig ajánlott megőrizni, a vonatkozó adatvédelmi szabályok és az adós nyilatkozatát figyelembe véve.

A megbízás alapján történő követeléskezelés esetén a megbízott követeléskezelőnek a megbízás terjedelmének megfelelően kell a fenti követelményeknek megfelelő nyilvántartást kialakítani, és dokumentálni kell a követeléskezelésre kapott megbízás kezdő időpontját, időtartalmát, a kezelésre átadott követelések körét. Amennyiben például a megbízási szerződés alapján a követeléskezelő az adósokat telefonon megkeresi, úgy a telefonbeszélgetésekre vonatkozó nyilvántartási követelményeknek a megbízott követeléskezelőnek meg kell felelnie.

A követeléskezelő ügyintézőire vonatkozó képzés minimális tartalma

- A követeléskezelés jogszabályi környezete
- A követeléskezelő követeléskezelési folyamata, eszközei, kapcsolódó döntési kompetenciák
- A követeléskezelés során alkalmazható jogi eljárások, alkalmazásuk feltételei
- Kapcsolatfelvételre, kapcsolattartásra vonatkozó szabályok
- Adós tájékoztatására vonatkozó, az intézmény által alkalmazott szabályok
- Követeléskezelésre vonatkozó alapelvek, az alapelveknek nem megfelelő magatartások
- Áthidaló megoldások, termékek

A képzés tartalmát a követeléskezelő követeléskezelési tevékenységben játszott szerepének megfelelően kell kialakítani (a követeléskezelési folyamat mely részeit (pl. soft vagy hard collection) végzi az intézmény). A képzést követően az ügyintézőket rendszeresen tájékoztatni kell az esetleges változásokról. A képzésekről a követeléskezelő képzési naplót vezet, amelyben rögzíti legalább a képzés időpontját, és a képzéseken résztvevő ügyintézőket.

II. Melléklet: Mintatájékoztatók

Tájékoztató fizetési nehézségek esetére



**PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE**

2013

A tájékoztatóról

A tájékoztató fizetési nehézséggel rendelkező ügyfelek számára tartalmaz hasznos információkat.

Amennyiben elolvassa, segítséget kap annak mérlegeléséhez, hogy

- mit tegyen ilyen helyzetben,
- mire figyeljen, amikor döntést hoz,
- milyen lehetőségei vannak fizetési nehézségek esetén.

Tartalom

1. Mit tegyek fizetési nehézség esetén?	20
2. Mit ne tegyek fizetési nehézség esetén?	22
3. Információk áthidaló megoldásokról	23
4. Hasznos információk	25
5. Hasznos címek	26

1. Mit tegyek fizetési nehézség esetén?

Önnel is előfordulhat, hogy hitelét átmenetileg, vagy tartósan Önön kívül álló okokból nem tudja fizetni. A legfontosabb ilyen esetben, hogy **ne söpörje a szőnyeg alá** a problémát és **azonnal cselekedjen**. Minél gyorsabban lép, annál nagyobb esélye van a megoldás megtalálására!

1. Jelezze a hitelezőjének a fizetési problémáját!

Nagyon fontos, hogy keresse meg hitelezőjét és mondja el őszintén, hogy fizetési nehézségei vannak. **A megoldás kulcsa az Ön együttműködése**, és hogy teljes körű és pontos információkat adjon pénzügyi helyzetéről. Ha időben jelzi a problémát, jelentősebb fizetési nehézség esetén is általában van lehetőség – legalább átmeneti – megoldásra. Ehhez gyorsan kell lépnie.

JÓ, HA TUDJA:

- A hitelezők általában írásban is kérik a fizetési probléma bejelentését és annak igazolását. Jelezze, hogy mi okozza a fizetési problémáját (pl. munkahely elvesztése, betegség stb.).
- A hitelezők az eljárás során figyelembe veszik az Ön együttműködését (vagy annak hiányát). Az együttműködést megalapozhatja azzal, ha időben jelzi a problémáját, akár még annak bekövetkezte előtt.

2. Mérje fel pontosan a pénzügyi helyzetét!

A fizetési nehézség optimális kezeléséhez szükséges annak felmérése, hogy miként változott meg az Ön anyagi helyzete. Ehhez **gyűjtse össze a bevételeit és kiadásait!**

Ennek alapján:

- fel tudja mérni, hogy **mekkora összeg hiányzik a havi költségvetéséből**,
- **fontossági sorrendbe** tudja helyezni a kiadásokat,
- megtudhatja, hogy **min érdemes spórolnia**,
- tervezhetővé teszi az anyagiakat,
- **megkönnyítheti és meggyorsíthatja** a hitelezővel történő **megállapodást**: Ön tisztában lesz azzal, hogy milyen anyagi terhet képes valójában vállalni.

JÓ, HA TUDJA:

- A számoláshoz segítséget nyújt a Felügyelet háztartási költségvetés programja <http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hksz>
- Meglepő, de kis tudatossággal jelentős összegeket is megspórolhat!

Gondolja végig azt is, hogy családi, rokoni körben kinek a segítségére számíthat. Költségvetése alapján **jelezze hitelezője felé, mennyit tud fizetni!**

Fontos, hogy kísérelje meg a megegyezést a hitelezőjével, akkor is, ha csak az eredeti törlesztő részlet egy részének megfizetését tudja vállalni.

A hitelezők érdeke is, hogy csak végső esetben kerüljön sor a szerződés felmondására és a biztosítékok érvényesítésére. Együttműködése esetén jó esélye van annak, hogy közösen megtalálhatják a megoldást (ennek részleteiről lásd 3. fejezetet).

3. Fizessen, amennyit tud!

Ha háztartási költségvetésének áttekintése alapján se tudja a teljes részletet kifizetni, fontos, hogy fizessen annyit, amennyit tud. Ezzel bizonyítja, hogy nehéz körülményei mellett is együttműködik, amely fontos szempont az áthidaló megoldásokról történő egyezség során. Adóssága ezáltal lassabban nő, amely szintén növeli az áthidaló megállapodás valószínűségét. Ha nincs e megállapodás megkötésére esélye, fontos, hogy vagyontárgyait (lakás, ingóságok) a lehető legkisebb összegű tartozás terhelje. **Az együttműködése esetén számíthat a hitelező hasonló magatartására, és arra, hogy közösen találják meg a legmegfelelőbb megoldást.**

4. Vizsgálja meg a hitelfedezeti biztosítását!

Amennyiben Ön kötött hitelfedezeti biztosítást, vizsgálja meg, hogy jogosult-e annak alapján védelemre. Ehhez szükséges a biztosítási feltételek áttekintése, amelyhez segítséget nyújthat a szolgáltatást nyújtó megkeresése.

5. Tájékozódjon lehetőségeiről!

Tájékozódjon a hitelezőjénél az áthidaló megoldásokról, annak feltételeiről, illetve a rendelkezésre álló szociális programokról. Ebben nyújt segítséget a 3. fejezet.

6. A késedelemmel kapcsolatos levelek és dokumentumok másolatait őrizze meg és a követeléskezelővel történő telefonbeszélgetések felvételéhez adja meg hozzájárulását!

Jogvita esetén fontos, hogy ezek a dokumentumok, felvételek rendelkezésre álljanak.

Ellenőrző lista a legfontosabb tennivalókról:

- Felkereste a hitelezőjét? Minél gyorsabban lép, annál nagyobb az esélye a megoldás megtalálására!
- Elkészítette háztartási költségvetését? Tisztában van azzal, hogy mennyit képes reálisan fizetni a kiadásai csökkentését követően?
- Lehetőségei szerint folyamatosan fizet?
- Ellenőrizte hitelfedezeti biztosítását?
- Tájékozódott már a rendelkezésére álló lehetőségekről?

JÓ, HA TUDJA: A rosszul kezelt fizetési nehézség következtében akár otthonát is elveszítheti!

2. Mit ne tegyek fizetési nehézség esetén?

Fontos, hogy fizetési nehézség esetén is mindig körültekintően járjon el. A megoldások keresése közben találkozhat olyan vonzónak tűnő megoldásokkal, amelyek tovább nehezíthetik a helyzetét.

1. Hitelrendező megoldások igénybevételének szempontjai

Találkozhat vonzó hitelrendezési megoldásokat kínáló hirdetésekkel. **Kerülje a pozitív BAR (vagy KHR) -listásoknak szóló apró betűs hirdetéseket** és vigyázzon azokkal a megoldásokkal, amelyeket nem felügyelt intézmények kínálnak. Minden esetben **érdeklődjön arról, hogy az adott társaságnak van-e felügyeleti engedélye**. Ezt ellenőrizheti a Felügyelet ügyfélszolgálatán, vagy honlapján keresztül (lásd Hasznos Címek a tájékoztató végén). Megállapodás előtt **ellenőrizze a kínált hitel feltételeit** (törlesztő részletek alakulása, költségek, fedezetek stb.). Ezt az ajánlatot adó hitelezőtől vagy hitelközvetítőtől kapott írásos tájékoztatás alapján tudja megtenni. A kapott tájékoztatást hasonlítsa össze a fennálló hiteleinek terheivel, melyről költségmentesen kaphat tájékoztatást – törlesztési táblázat formájában – a hitelezőjénél.

2. Egyes kiadások megspórolása

A kiadások fontossági sorrendjének kialakításakor **vegye figyelembe, hogy egyes kötelezettségek megfizetésének elmaradása hasonló helyzetet teremthet**, mint a hitel esetében a fizetési késedelem, azaz megindulhat a bírósági végrehajtási eljárás. Részletekért keresse fel a Felügyelet honlapján a Felügyelet háztartási költségszámító programját (<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hksz>).

3. Kockázatos kizárólag a jelzáloghitel fedezetéül szolgáló ingatlan értékesítésében bízni

A fizetési késedelme során rendszeresen tájékoztatást kap hitelezőjétől arról, hogy mekkora a tartozása. Amennyiben ez megközelíti a fedezetül szolgáló ingatlan értékét és továbbra sem tud fizetni, az nagy valószínűséggel azt eredményezheti, hogy a fedezet értékesítése után Önnek tartozása marad.

Fontos tudnia azt, hogy amennyiben az ingatlan értékesítése után Önnel szemben követelés marad fenn, azt köteles megfizetni.

Tudnia kell azt is, hogy fedezetlen hitel (pl. áruhitel) esetén is bírósági végrehajtási eljárásba kerülhet a tartozás érvényesítése, így annak a fedezete az Ön tulajdonában álló más vagyontárgy, végső esetben lakáscélú ingatlana is lehet.

Összefoglalva: lakhatását nem csak lakáscélú jelzáloghitelének nem fizetése, hanem más hitelének rendezetlensége, vagy közüzemi tartozása is fenyegetheti.

4. Ne söpörje a szőnyeg alá a problémát! Ne várjon arra, hogy más oldja meg Ön helyett!

A késedelmes törlesztőrészletek és egyéb fizetendő díjak és költségek összességében azt eredményezhetik, hogy a tartozása folyamatosan és gyorsan halmozódhat. **Ezért nagyon fontos, hogy mindig fizessen annyit, amennyire képes, és mielőbb rendezze tartozását, amint lehetősége nyílik rá.**

Nemfizetés esetén minél több idő telik el, annál nagyobb lesz a hitelező követelésének az összege, Önt várhatóan annál nagyobb anyagi terhek fogják súlytani, még akkor is, ha végül nem kerül sor végrehajtási eljárásra.

3. Információk áthidaló megoldásokról

Ha fizetési késedelme keletkezik, és együttműködik a hitelezővel, akkor közösen találhatnak áthidaló megoldást. Minden hitelező kínál saját konstrukciókat bajba került adósok számára, és emellett az állami konstrukciók igénybevételét is elérhetővé teszik. Ezek részleteinél érdeklődjön a hitelintézetnél.

Az egyes áthidaló megoldások igénybe vétele előtt - mielőtt döntene - gondosan vizsgálja meg saját és környezete teherviselő képességét, jövedelemszerzési lehetőségeit!

Jó, ha tudja, hogy az Ön együttműködése esetén számíthat arra, hogy hitelezője megvizsgálja az áthidaló megoldás alkalmazhatóságát, de ez nem jelenti azt, hogy a hitelezőnek az Ön számára minden esetben áthidaló megoldást kell biztosítania.

Ha csak átmeneti, rövid ideig tartó fizetési problémáról van szó, akkor kezdje meg a késedelmes tartozását minél előbb törleszteni, mivel a késedelemhez költségek kapcsolódnak (lásd részletesen 4. rész).

1. Hitelezők által kínált fizetékönnyítő konstrukciók

Fizetési nehézség esetén a **hitelezők felméri az Ön anyagi helyzetét és döntenek a szerződés módosításának lehetőségéről**. Ezért nagyon fontos az, hogy ön teljes körűen és pontosan adja meg az ehhez kért információkat, nyilatkozatokat!

A hitelezők – a teljesség igénye nélkül – az alábbi áthidaló konstrukciókat kínálják, esetenként több konstrukció elemeit vegyítve:

- **Futamidő hosszabbítás**

A futamidő hosszabbítása lehetővé teszi, hogy – minden más feltétel változatlansága mellett – a törlesztő részletek csökkenhessenek. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy az eredetileg tervezettnél hosszabb ideig fogja fizetni a hitel törlesztőrészleteit és így összességében többet fizet.

Lehetőség van arra, hogy lakáscélú jelzáloghitel futamidejét díjmentesen hosszabbítsa meg (maximum 5 évvel), amelyet a hitelező csak alapos okkal utasíthat el.

- **Késedelmes követelés tőkésítése**

Amennyiben Ön fizetőképes, megállapodás esetén a hitelező a még nem esedékes tartozását a már lejárt késedelmes összeggel megnövelheti. Ennek az lesz a következménye, hogy a havi törlesztőrészlet összegei megnőnek, de nem szükséges a késedelmes összeget azonnal befizetni.

- **Mérsékelt törlesztőrészlet átmeneti fizetése**

Átmeneti fizetési probléma esetén lehetőség van arra, hogy **bizonyos időszakra kevesebbet fizessen**. Ebben az esetben a megállapodástól függően az eredeti törlesztőrészlet és a mérsékelt összeg különbsége, vagy a törlesztés ideiglenesen nem fizetett kamat része a későbbiekben hozzáadódik a tartozásához.

- **Tőkefizetésre történő türelmi idő (tőkeoratórium)**

Hasonló az előző konstrukcióhoz, de ebben az esetben a **törlesztőrészletből ideiglenesen csak a kamatokat és költségeket kell megfizetni, a tőketörlesztést viszont nem**. Ilyenkor általában nem változik a tartozás összege, de nem is csökken az. A türelmi idő lejártával a tőketartozás hozzáadódik a tartozásához.

- **A hitel forintra történő konvertálása**

A hitelezők lehetővé teszik, hogy megállapodás esetén devizahitelét forint alapú tartozásra váltsa. Ennek során **mérlegelnie kell az esetleges árfolyamvesztés mértékét**, ugyanakkor konvertálás esetén megszűnik az árfolyam változásából eredő bizonytalanság, azonban továbbra is fennállhat a kamat változásának lehetősége.

A hitelezők a fentiekén túlmenően **egyéb konstrukciókat is ajánlhatnak**, ezért minden esetben érdeklődjön a hitelnyújtónál a lehetőségekről!

2. Állami konstrukciók

Jogsabályi feltételek teljesülése esetén **lehetőség van a hitelezőknél az állami konstrukciókat igénybevételeire**. Hitelezője tájékoztatja az aktuálisan rendelkezésre álló állami konstrukciókról, amelyekről részletes információkat kaphat a Felügyelet honlapján (http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/hitelek/fizetesi_nehezsegek/allami_programok_deviza_adosoknak.html).

3. Szociális segítség

Munkahelye elvesztése, tartós egészségi probléma, fizetési nehézség esetén tájékozódjon a rendelkezésre álló állami és önkormányzati szociális programokról! Részletes információkat kaphat a helyi önkormányzatoknál és a megyei Kormányhivatalok Munkaügyi Központjaiban (lásd hasznos címek a kiadvány végén).

4. Hasznos információk

Az alábbi információk segítik Önt abban, hogy a késedelem következményeit pontosabban fel tudja mérni. További kérdés esetén keresse bizalommal hitelezőjét.

1. Költségek, díjak

A késedelemnek ára van: **Önnek meg kell fizetnie a késedelemmel összefüggésben felmerülő valamennyi költséget**. A késedelem elsődleges költsége a **késedelmi kamat, amely a hitel felmondásáig a késedelmes tartozást terheli**. Ennek **mértékéről informálódhat** a tájékoztatóval megküldött értesítő levélben. Általában az alkalmazott késedelmi kamat mértéke igazodik a jegybanki alapkamathoz. A késedelmi kamat mértéke változhat, annak aktuális mértékét a bank hirdetményében találja meg.

A késedelem további költsége egyes hitelezői tevékenységért felszámított díjak. Tipikusan ilyen a felszólító levél díja, az adós hitelképességének vizsgálatáért felszámított díjak. Konkrét mértékéről érdeklődjön hitelezőjénél.

Amennyiben az áthidaló megállapodás következtében szerződésmódosítás szükséges, jelentős díjtétel lehet a szerződésmódosítás díja, vagy jelzáloghiteleknél a kapcsolódó közjegyzői díj.

2. Késedelem esetén az elszámolás szabályai

Fontos tudnia, hogyha van késedelme és azt követően fizet a hitelezőnek, az elszámolás – amennyiben a hitelező az Önnel kötött szerződésben ettől nem tér el – a következőképpen alakul:

- először a fent említett költségekre megy a befizetés,
- ezt követően a kamatra és késedelmi kamatra,
- és a fennmaradó rész a késedelmes tartozására.

A késedelmes törlesztő részletek halmozódása, az azt terhelő díjak és költségek, az elszámolás szabályai összességében azt eredményezhetik, hogy a tartozása gyorsan halmozódhat. Éppen ezért nagyon fontos, hogy fizessen annyit, amennyit tud és tegyen meg mindent annak érdekében, hogy az áthidaló megoldásra jogosulttá váljon!

3. KHR nyilvántartás

A késedelmének következménye, hogy a **havi minimálbért meghaladó, több mint 90 napot elérő folyamatos fizetési késedelem esetén a hitelezője megküldi a késedelemre vonatkozó adatokat a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR)**, amely a bejelentés időpontjától 10 évig más hitelezőnek átadható, amennyiben Ön hitelt szeretne felvenni. Ha késedelmes tartozását rendezte, a KHR a késedelem tényét a teljesítéstől számított 1 év elteltével haladéktalanul törli.

A fentiek következtében Ön nem, vagy csak jóval szigorúbb feltételekkel kaphat hitelt, amíg a KHR nyilvántartásában szerepel.

4. A hitelszerződés felmondásának következményeiről

A Felügyelet mintatájékoztatót készített a hitelszerződés felmondásának következményeiről is, amelyet minden adós megkap a felmondás előtti utolsó levél mellékleteként, illetve az elérhető a Felügyelet honlapján is.

5. Hasznos címek

Munkanélküliség esetén kapható álláskeresési támogatásról és szociális juttatásokról információt kaphat a megyei Kormányhivatalok Munkaügyi Központjaitól. Az Ön lakóhelyéhez tartozó hivatal elérhetőségével kapcsolatban keresse a Nemzeti Munkaügyi Hivatalt:

Nemzeti Munkaügyi Hivatal

Cím: 1089 Budapest, Kálvária tér 7. Honlap: www.afsz.hu, www.munka.hu,

telefon: (+36-1) 303-9300

Késedelem esetén rendelkezésre álló állami és intézményi konstrukciókról további információkat tudhat meg a **Pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadó irodákban**. Az irodák az ország több vidéki városában rendelkezésre állnak, az irodák elérhetőségéről információt kaphat a PSZÁF ügyfélszolgálatán (tel: 06-40-203-776), vagy a tanácsadó hálózat honlapján:

<http://www.penzugyifogyaszto.hu/>

Amennyiben a **hitelezőjével kapcsolatosan a szerződés megkötéséből illetve teljesítéséből** származó jogvitája van, igénybe veheti a Pénzügyi Békéltető Testületet, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fóruma.

Pénzügyi Békéltető Testület

**Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., honlap: www.pszaf.hu/pbt,
telefon: (+36 1) 489-9100**

Fogyasztói beadványt nyújthat be a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, ha megítélése szerint a hitelezője nem a késedelemre vonatkozó jogszabályok szerint járt el. Kérelemmel azt követően fordulhat a Felügyelethez, ha már a hitelezőhöz nyújtott be panaszt.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

**Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., honlap: www.pszaf.hu,
telefon: (+36 40) 203-776**

A **KHR-ben nyilvántartott adatokkal** kapcsolatban érdeklődhet hitelezőjénél, vagy a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnál:

Bankközi Informatikai Szolgáltató (BISZ) Zrt.

**Cím: 1205 Budapest, Mártonffy utca 25-27., honlap: www.bisz.hu,
telefon: (+36 1) 421-2505**

Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt



**PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE**

2013

A tájékoztatóról

Jelen tájékoztatót azért kapta kézhez, mert hitelezője már korábban megküldte Önnek a hitelszerződés felmondása előtti utolsó fizetési felszólítást. Kérjük, saját érdekében, vegye nagyon komolyan a fizetési felszólításban és ebben a tájékoztatóban szereplő figyelmeztetést!

A tájékoztató a hitelszerződés felmondás előtt álló ügyfelek számára tartalmaz hasznos információkat arra vonatkozóan, hogy

- mit kell tennie ebben a helyzetben, milyen lehetőségei vannak, illetve
- mire figyeljen, amikor döntést hoz.

1. Mit kell tennie, ha megkapta a felmondás előtti utolsó felszólító levelet?

Először is olvassa el nagyon gondosan a felszólító levelet! A levél egyértelműen tájékoztatja arról, hogy mit kell tennie, és mi történhet, ha a felszólításban foglaltakra nem reagál.

A legfontosabb ilyen esetben, hogy **„ne söpörje a szőnyeg alá”** a problémát, és **azonnal cselekedjen!** Komoly hatása lehet annak, hogy milyen döntéseket hoz ebben a helyzetben.

Azonnal keresse meg hitelnnyújtóját és érdeklődjön arról, hogy milyen lehetőségei vannak annak érdekében, hogy a szerződés felmondását és annak következményeit elkerülje vagy legalább azok negatív hatásait csökkentse. Ha valamit nem ért vagy nem teljesen világos, kérdezze meg az ügyintézőjét.

- Amennyiben a szerződéses viszonyban van adóstárs, kezes, vagy egyéb zálogkötelezett, vegye fel velük is a kapcsolatot, hogy közösen találhassanak megoldást.
- Ha korábban nem próbált a hitelezőjével állami, vagy hitelezői áthidaló megoldást találni, érdeklődjön az ilyen lehetőségekről. Az áthidaló megoldásokról további információkat talál a Felügyelet honlapján¹.
- Abban az esetben, ha a hitelszerződés fenntartása érdekében valamilyen áthidaló megoldás igénybe vétele már nem lehetséges az Ön számára, érdeklődjön

¹ A tájékoztatókat a fogyasztói aloldalakon (<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak>), a hitelek részben, a fizetési nehézségek pont alatt találja meg.

hitelezőjénél arról, hogy a követelés érvényesítésére milyen lehetséges **jogi lehetőségek** (pl. a bírósági végrehajtási eljárás, fizetési meghagyásos eljárás) léteznek.

- A jelzáloggal fedezett hitelek esetében feltétlenül érdemes tisztában lenni azzal, hogy a hitelt nyújtó intézmény hozzájárul-e (és milyen feltételekkel) az ingatlan tulajdonos általi **önálló értékesítéshez**. Ha ez nem lehetséges, akkor **a közös értékesítésnek** milyen feltételei vannak, illetve melyek ezen megoldások esetleges előnyei és hátrányai.
- Amennyiben jelzáloggal fedezett hitellel rendelkezik, érdeklődjön, hogy lehetséges-e Otthonteremtési kamattámogatást igénybe venni. Kamattámogatást kaphat kisebb lakás vásárlásához, vagy késedelmes deviza jelzáloghitel kiváltására felvett forinthitel kamatainak megfizetéséhez.
- Kérdezzen rá, hogy szociális alapon jogosult lehet-e állami (Nemzeti Eszközkezelő Zrt.), vagy önkormányzati otthonvédelmi programokra. A Nemzeti Eszközkezelőről tájékoztatást olvashat a Felügyelet honlapján (lásd 1. lábjegyzet). A szociális alapú támogatásokról információt kaphat a Emberi Erőforrás Minisztérium ügyfélszolgálatán (lásd hasznos címek a tájékoztató végén).

Ha nem lép gyorsan, a hitelezője felmondhatja szerződését és a követelés érvényesítésére jogi eljárást kezdeményezhet! A jogi eljárás következtében jelzáloghitel esetén **Ön elvesztheti a hitelt biztosító ingatlanát, egyéb (nem fedezett) hitel esetében **vagyontárgyait, ingatlanjait**.**

A hitelezőjének alapvető érdeke, hogy az Önnel való kapcsolata ne szakadjon meg a hitelszerződés felmondását követően se. Ugyanakkor a követelés behajtása joga és kötelezettsége is.

2. További fontos információk

6. Információkérés

Bármilyen kérdése van, bátran forduljon a hitelezőjéhez. Hitelezője köteles – a Magatartási Kódexben foglalt „tisztességes és együttműködő magatartás elvének” megfelelőek – Önnek felvilágosítást adni.

7. Tartozáshalmozódás

A késedelmes törlesztőrészletek és egyéb fizetendő díjak és költségek (lásd következő pontok), összességében azt eredményezhetik, hogy a tartozása folyamatosan és gyorsan

halmozódhat. Ezért nagyon fontos, hogy mindig fizessen annyit, amennyire képes, és mielőbb rendezze tartozását, amint lehetősége nyílik rá.

A felmondást követően ugyanis az egész tartozása – egy összegben – lejárttá válik, ami azt jelenti, hogy a késedelmi kamat nemcsak az elmaradt törlesztőrészek után, hanem a teljes tartozása után számíthat. Lakáscélú hitelszerződés esetében a késedelmi kamat a felmondást követő 90 napon túl nem lehet magasabb, mint a felmondás időpontjában alkalmazott ügyleti kamat és kezelési költség mértéke. E korláttól függetlenül azonban Ön arra számíthat, hogy a felmondást követően tartozása növekvő ütemben fog halmozódni, ha nem tudja az esedékessé vált tartozását visszafizetni egy összegben, vagy a hitelezővel való megállapodás alapján részletekben megfizetni.

8. Felmondás költségei

Amennyiben a hitelezője a felmondást közokiratba foglalja, úgy annak a közjegyzői díjtábla alapján szintén vannak költségei, mértéke általában 18- 25 ezer forint között alakul.

9. Végrehajtás és követeléskezelés költségei

A követeléskezelés során a követelés kezelője díjakat számolhat fel a levelezésért, egyes jogi eljárások megindítása, értékbecslés, ügyvédi közreműködés esetén.

Fontos tudnia, hogy a bírósági végrehajtási eljárás költségeit a vonatkozó jogszabályok pontosan meghatározzák, és azok – függően az eljárás alakulásától - akár **a követelés értékének 10-20%-át is elérhetik**. A végrehajtási költségeket vonják le először a bírósági végrehajtási eljárásban az adóstól befolyt összegekből.

10. Fedezett hitelek

Abban az esetben, ha Önnek jelzáloggal fedezett hitele van, vegye figyelembe, hogy a tartozáshalmozódás, a követeléskezelés és a végrehajtás költségei azt a maradványértéket csökkentik, amely Önt megilletné a követelések levonását követően. Amennyiben a **tartozása meghaladja a fedezet értékét** a fedezet érvényesítésének időpontjában, további **tartozása marad**, amelyet a hitelezője továbbra is követelhet Öntől.

11. Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)

Az Ön adatai a KHR-be kerülnek, amennyiben a hitel- vagy hiteljellegű szerződésben vállalt kötelezettségeinek a mindenkori minimálbér összegét meghaladó mértékben, folyamatosan több mint 90 napon keresztül nem tesz eleget. Ezt követően a rendszer nyilvántartja a fennálló és a lezárt mulasztásokat. A KHR nyilvántartása azt is tartalmazni fogja, hogy késedelmes tartozása milyen módon került lezárásra. A teljesítéssel lezárt késedelmes tartozások a teljesítéstől számított 1 évig, az adós teljesítése nélkül, a hitelező számára veszteséggel lezárt késedelmes tartozások a lezárástól számított 5 évig (az eredeti adatátadáستól számítva 10 évig) láthatóak a rendszerben, az ügyfél külön hozzájárulása nélkül is, majd ezt követően automatikusan törlésre kerülnek.

Annak érdekében, hogy az Ön pontos körülményeinek, lehetőségeinek ismeretében a **legkevésbé hátrányos** megoldás valósulhasson meg, keresse fel a hitelezőjét és tájékozódjon a lehetőségekről!

3. Hasznos címek

Késedelem esetén rendelkezésre álló állami és intézményi konstrukciókról további tájékoztatást nyújtanak az ország számos vidéki városában megtalálható **Pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadó irodák**. Az irodák címét, nyitva tartását és telefonszámát megtalálja a tanácsadó hálózat honlapján, a

<http://www.penzugyfogyaszto.hu/>

vagy ezekről érdeklődhet a PSZÁF ügyfélszolgálatán (tel: 06-40-203-776) keresztül is.

Amennyiben a hitelezőjével kapcsolatosan, a **szerződés megkötéséből illetve teljesítéséből** származó jogvitája van, ezek rendezésére igénybe veheti a Pénzügyi Békéltető Testületet, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták bíróságon kívüli, alternatív vitarendezés fóruma. Elérhetőségei a következők:

Pénzügyi Békéltető Testület

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., honlap: www.pszaf.hu/pbt,

telefon: (+36 1) 489-9100

Fogyasztói beadványt nyújthat be a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez, ha megítélése szerint a hitelezője nem a vonatkozó jogszabályok szerint járt el. Kérelemmel azt követően fordulhat a Felügyelethez, ha ezt megelőzően a hitelezőhöz már nyújtott be panaszt.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., honlap: www.pszaf.hu,

telefon: (+36 40) 203-776

A KHR-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatban érdeklődhet hitelezőjénél, vagy a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnál:

Bankközi Informatikai Szolgáltató (BISZ) Zrt.

Cím: 1205 Budapest, Mártonffy utca 25-27., honlap: www.bisz.hu,

telefon: (+36 1) 421-2505

Igénybe vehető szociális támogatásokkal kapcsolatban keresse a Emberi Erőforrás Minisztériumot:

Emberi Erőforrás Minisztérium

Szociális Lakossági és Tájékoztatási Osztály

Ügyfélszolgálat

Budapest, V. Akadémia u. 3., telefon: (+36 1) 795-3168