

A fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések kezeléséről szóló Általános Tájékoztató:

A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt (cím: 9200 Mosonmagyaróvár Pulay Gábor utca 7. Cégbizjegyzékszám: 08-10-001811, adószám: 14092934-2-08) a jelen dokumentumban részletezi a fizetési kötelezettségükkel jelentős fizetési késedelembe eső ügyfelek tartozásának kezelésére vonatkozó alapelveket, szabályokat és eszközöket.

1. Fogalmak

- 1.1. Fizetési nehézség: az ügyfél által telefonon, írásban vagy személyesen jelzett fizetőképességében bekövetkezett átmeneti, vagy tartós negatív változás, aminek következtében törlesztési kötelezettségének nem/részben tud eleget tenni.
- 1.2. Jelentős fizetési késedelem: az ügyfél törlesztési kötelezettségének egy hónapot meghaladó késedelme

2. Alapelvek

- 2.1. A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt a Magyar Nemzeti Bank 5/2022. (IV.22.) számú, *a pénzügyi intézmények számára a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fegyasztóvédelmi elvekről* szóló ajánlását figyelembe véve alakította ki hátralékkezelési gyakorlatát.
- 2.2. A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt a fizetési késedelembe eső ügyfél esetén a hátralékkezelés során a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően végzi tevékenységét. Az ügyféllel együttműködve jár el, kerülve a félrevezető kommunikációt.
- 2.3. A hátralék kezelésében érintett személyek kiemelt figyelmet fordítanak a szakszerű és gondos magatartás tanúsítására. Az ügyféllel való kapcsolatfelvétel során az irányadó jogszabályok széles körű ismeretében, és azoknak megfelelően járnak el. A pénzügyi teljesítés érdekében szükséges eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki, és alkalmazzák a leginkább célravezető kapcsolatfelvételi és megoldáskeresési formákat.
- 2.4. A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt az eljárás során a kellő időben megad minden olyan információt az ügyfél részére, mely a fizetési késedelem jogkövetkezményeinek megismeréséhez szükséges. A pénzügyi intézmény különös figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre (KHR) vonatkozó, az ügyfélvédelemmel, illetve a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére. A pénzügyi intézmény a felkínált megoldási javaslatokat objektíven, közérthetően ismerteti az adóssal.
- 2.5. A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt a hátralékkezelés során a fokozatosság elvét alkalmazza. Az eljárás során az arányosságra törekedve, mérlegeli a követelés összegét, az adós együttműködési hajlandóságát, a rendelkezésre álló eszközök alkalmazásának esetleges következményeit. Ezeket együttesen mérlegelve segíti elő az adós teljesítését, megelőzve a jogi eljárás érvényesítését. A pénzügyi intézmény minden esetben arra törekszik, hogy a hátralékkezelés során azokat a rendelkezésre álló eszközöket alkalmazza, melyek az ügyfél részére legkevésbé hátrányosak.

3. Kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó általános elvárások

- 3.1. A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések esetében legalább három alkalommal megkísérli felvenni a kapcsolatot az adóssal. A kapcsolatfelvétel idejét, és gyakoriságát úgy válassza meg, hogy az ne keltsen zaklató benyomást az adósban, és tiszteletben tartsa az adós magánszféráját.
 - 3.2. A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt munkatársa az ügyféllel történő kapcsolatfelvétel során elmondja, hogy a cég nevében és képviselőjeként jár el.
 - 3.3. Amennyiben az ügyfél fizetési nehézsége azonosításra került, a kapcsolattartás nyelvezete érzékelteti a pénzügyi intézmény együttműködési szándékát, és kész fenntartható megoldást kínálni.
 - 3.4. A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az adóst a jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében megtévedszen, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az adós szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.
4. Kapcsolatfelvétel módja, gyakorisága és tartalma a jelentős fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések esetében
- 4.1. A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt a jelentős fizetési késedelembe esett ügyfelekkel telefonon, és írásban postai levél formájában kísérli meg a kapcsolatfelvételt.
 - 4.2. A pénzügyi intézmény első alkalommal telefonon próbálja meg felvenni a kapcsolatot az adóssal. Amennyiben az adós telefonos elérhetősége nem áll a pénzügyi intézmény rendelkezésére postai levél formájában történik a kapcsolatfelvétel.
 - 4.3. A fizetési késedelem jelentőssé válását követő első kapcsolatfelvétel célja annak feltárása, hogy a jelentős fizetési késedelem átmeneti vagy tartós fizetési nehézségre vezethető-e vissza, továbbá a fizetési nehézség kezelésében az adós együttműködő magatartást tanúsít-e.
 - 4.4. Telefonon történő első kapcsolatfelvétel. Az első kapcsolatfelvétel során a pénzügyi intézmény:
 - 4.4.1. felhívja az adós figyelmét a jelentős fizetési késedelemre, annak időtartamára és összegére, valamint az adós együttműködésének szükségességére a nem kívánt jogkövetkezmények elkerülése érdekében
 - 4.4.2. kéri az adós közreműködését a további elérhetőségeinek felülvizsgálata érdekében
 - 4.4.3. tájékoztatást nyújt a fizetési nehézségek kezelése érdekében igénybe vehető lehetőségekrőlAmennyiben az adós az első telefonos kapcsolatfelvételkor jelzi, hogy a tájékoztatásra egy alkalmasabb időpontban tartana igényt, a pénzügyi intézmény képviselője egyeztet a adóssal a visszahívás lehetséges időpontjait, valamint a visszahíváshoz szükséges elérhetőségeket.
- Amennyiben az első telefonos kapcsolatfelvételi kísérlet nem volt sikeres, és időközben az adós sem vette fel a kapcsolatot a pénzügyi intézménnyel, a pénzügyi intézmény ismételten megpróbálja telefonon felvenni a kapcsolatot az adóssal.
- 4.5. Írásban történő második kapcsolatfelvétel
Amennyiben az adós vonatkozásában legalább két alkalommal megkísérlt első kapcsolatfelvétel nem volt sikeres (együttműködési hajlandóság nem volt feltárható) vagy az első kapcsolatfelvétel sikeres volt ugyan, de az adós nem együttműködő, a pénzügyi intézmény írásban (Figyelemfelhívó levél) postai levélben kísérli meg felvenni a kapcsolatot az adóssal. A Figyelemfelhívó levél az alábbiakról ad tájékoztatást az adósnak:

- a) a kapcsolatfelvétel és az együttműködés célja
- b) a fizetési késsedelemmel érintett tartozás tőke-, kamat-, késedelmi kamat-, díj- és költségtartozás szerinti bontásban, a késedelmes napok száma, a fennálló még nem esedékes tőketartozás összege
- c) a teljesítés lehetősége, módja és annak előnyei
- d) figyelemfelhívás arra, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb vegye fel a kapcsolatot a pénzügyi intézménnyel a lehetőségek egyeztetése érdekében
- e) a fizetési késsedelem és a nem együttműködő magatartás lehetséges következményeiről, és várható költségekről
- f) tájékoztatás arról, hogy elérhetőek-e az állami adósságrendező program által biztosított megoldások
- g) figyelemfelhívás a fokozott együttműködés szükségességére

4.6. Telefonon történő harmadik kapcsolatfelvétel

Amennyiben a kapcsolatfelvételre a Figyelemfelhívó levélben meghatározott határidőig nem kerül sor, a CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt ismételten telefonon próbálja meg felvenni a kapcsolatot az adóssal.

4.7. Felmondást megelőző fizetési felszólítás és felmondás

A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt a felmondást megelőző írásbeli fizetési felszólítást postai úton – tértivevényes-ajánlott levélként küldi meg a felmondás megjelölt időpontja előtt legalább 30 nappal. A pénzügyi intézmény tájékoztatja az adóst, hogy ez az utolsó lehetőség arra, hogy közösen megoldást találjanak a nem szerződészerű teljesítésből eredő helyzet rendezésére.

4.8. Felmondó levél

A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt tértivevényes-ajánlott levélként küldi meg az adós részére, amennyiben az adóssal történő kapcsolatfelvétel eredménytelen, vagy az adós nem együttműködő, és a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Ebben az esetben a pénzügyi intézmény élhet az azonnali hatályú felmondás jogával.

5. Egyezségkötés a jelentős fizetési késsedelemmel érintett hitelügyletek esetén

Amennyiben az adós – telefonon vagy, írásban (postai úton) jelzi a fizetési nehézségét, a CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt a mielőbbi megoldáskeresést tartja szem előtt. A megoldás kidolgozására akkor van lehetőség, ha az adós aktív és együttműködő magatartást tanúsít, rendelkezésre bocsátja a pénzügyi intézmény által tételesen és egyértelműen megnevezett, az egyedi megoldáskereséshez indokoltan szükséges információkat, adatokat, és a pénzügyi intézmény erre irányuló kérésére az adós igazolja azok helytállóságát, valódiságát, illetve az igazolás beszerzése végett intézkedik. Az információadás önkéntes alapú. A pénzügyi intézmény az adós információadásának elmaradása miatti hátrányos következmények kilátásba helyezésével nem gyakorol nyomást az adósra.

A megoldás keresés során ismertetésre kerülnek az egyes fizetési könnyítési alternatívák előnyei, hátrányai, valamint esetleges költségei.

Az együttműködő adósok részére a hátralék rendezése érdekében részletfizetési lehetőséget biztosítunk.

6. Késedelmi kamat, díjak és költségek felszámítása

A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt a hatályos Üzletszabályzat és mindenkor Hirdetmény alapján késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel a fizetési késedelembe esett adósok esetén. A késedelmi kamat, díjak és költségek mértékét a mindenkor Hirdetmény tartalmazza.

7. Központi Hitelinformációs Rendszernek történő adatszolgáltatás

A CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt köteles minden olyan ügyfél kölcsönszerződéssel kapcsolatos műveletének adatát rögzíteni a Központi Hitelinformációs Rendszer (korábbi néven BAR-lista) negatív adós listáján, melynek összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbér összegét, és az a késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll.

8. Fizetési meghagyás

Amennyiben az adóssal nem sikerült egyezségi megállapodást kötni, a CREDITIÁL Pénzügyi Szolgáltató Zrt élhet jogával, és fizetési meghagyási eljárást kezdeményezhet a területileg illetékes közjegyző előtt. Az adós 15 napon belül ellentmondással élhet, ez esetben az eljárás perré alakul. Ellentmondás hiányában a fizetési meghagyásnak a jogerős bírósági ítélettel megegyező hatálya van. Végrehajtható.

9. Végrehajtás

A jogerős fizetési meghagyás végrehajtható. A végrehajtást a területileg illetékes Végrehajtó Iroda folytatja le. A követelés behajtása érdekében lefoglalhatja adós ingatlan és ingó vagyonát, jövedelmére letiltást adhat ki, bankszámlájára hatósági átutalási megbízást adhat ki.

10. Adósságrendezési eljárás (Magáncsőd)

Amennyiben az adós fizetési nehézséggel küzd, a 2015. évi CV. törvény a természetes személyek adósságrendezéséről szóló jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén a magánszemélyek számára kialakított adósságrendezési eljárást igénybe veheti.

11. Magyar Nemzeti Bank

Fizetési nehézséggel küzdő ügyfelek részére további tájékoztató anyagok elérhetőek a Magyar Nemzeti Bank honlapján.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing#fizetesi-nehezsegek>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing#adossagrendezes>