

## Az adósok tájékoztatása

---

Az adósoknak valamennyi olyan információt meg kell kapnia, amely a teljesítést elősegíti.

### 1. Általános tájékoztatás

Az adós kérésére a követeléskezelés folyamatáról, az adós tartozásának összegéről és összetételéről tájékoztatást kell nyújtani.

Az adós kérésére félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást kell nyújtani a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, és azok várható időpontjáról.

A fizetési késedelemmel kapcsolatos tájékoztatás során közérthetően kell fogalmazni, szakkifejezések használata esetén azokat magyarázattal kell ellátni.

### 2. Írásbeli tájékoztatás

Az adóست a késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen, írásban kell tájékoztatni.

Az írásbeli tájékoztatásnak tartalmaznia kell a tartozás aktuális összegét, figyelemfelhívást az áthidaló megoldásokra, a lehetséges követeléskezelési lépésekre, azok költségeire, valamint nemfizetés esetén a tartozás folyamatos növekedésére, valamint, hogy hol és milyen módon tudja az adós tartozását rendezni.

A tájékoztatás során fokozatosan, de teljeskörűen kell megadni az adós számára a szükséges információkat, figyelembe véve, hogy a követeléskezelési folyamat milyen fázisban tart.

A késedelembe esés utáni első felszólító levél mellé mellékelni kell a PSZÁF Fizetési nehézségek esetére szóló Tájékoztatóját, a felmondás előtti utolsó levél mellé a PSZÁF Hitelszerződés felmondása előtti Tájékoztatóját.

### 3. Tájékoztatás az áthidaló megoldásokról

Az adósokat tájékoztatni kell a rendelkezésre álló áthidaló megoldásokról, részletfizetési lehetőségekről úgy, hogy az adós abból teljeskörűen megismerhesse a rendelkezésre álló Takarékszövetkezeti és esetleges állami konstrukciók feltételeit és a belőlük származó kötelezettségeket.