

# Tájékoztató a Fegyvernek és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet Követeléskezelési gyakorlatáról

---

## Tartalomjegyzék

1. Áthidaló megoldások.....	2
2. A nemfizetés következményei.....	4
3. Követeléskezelés menete.....	4
4. Elszámolási sorrend.....	7
5. Végrehajtási eljárás költségei, minimális vételi ár .....	8
6. Panaszkezelés.....	9

## 1. Áthidaló megoldások

Fizetési nehézségek esetén lakossági ügyfeleink kérhetik áthidaló megoldás kidolgozását a tartozás rendezése érdekében.

Áthidaló megoldásra irányuló kérelmet minden esetben írásban kell megtenni a Takarékszövetkezet hitelt nyújtó Kirendeltségénél. A kérelemhez szükséges egyéb dokumentumokról Kirendeltségeinken érdeklődhet.

Javasoljuk, hogy áthidaló megoldás kidolgozására irányuló kérelme benyújtása előtt vizsgálja meg anyagi teherviselő képességét! Ehhez segítséget nyújt a PSZÁF honlapján megtalálható Háztartási költségvetés számító program ([www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hksz](http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hksz)). Ezt a vizsgálatot Takarékszövetkezetünk is elvégzi majd, és ennek megfelelően dolgozza ki az önnek legmegfelelőbb megoldást. Ezért fontos, hogy az áthidaló megoldás kidolgozásához kért információkat teljes körűen és pontosan adja meg!

Felhívjuk figyelmét, hogy csak együttműködő magatartást tanúsító ügyfél esetében vállaljuk a fizetéskönnyítési lehetőségek kidolgozását, és a beadott kérelem nem jelenti annak automatikus elfogadását!

### A Takarékszövetkezet által kínált áthidaló lehetőségek:

- 1. A kölcsön futamidejének hosszabbítása:** amennyiben az adott konstrukcióban lehetséges maximális futamidő a szerződéskötéskor nem lett kihasználva, a futamidő hosszabbításával a havi törlesztőrészek csökkentésére van lehetőség. Ez szerződésmódosítással, adott esetben közjegyzői költséggel jár.
- 2. A végső lejáratidő – fenti, 1. pont szerinti -, maximum 5 évvel történő meghosszabbítása:** a futamidő hosszabbításával a havi törlesztőrészek összege csökken. Ez szerződésmódosítással, adott esetben közjegyzői költséggel jár.
- 3. Lejárt tartozás tőkésítése:** amennyiben már lejárt, hátralékos tartozás áll fenn, aminek törlesztését az adós egy összegben nem képes teljesíteni, de a hátralék összegével emelkedő törlesztő részlet fizetését képes vállalni, és aktuális jövedelmi helyzete alapján ez reális vállalásnak minősül, a fennálló késedelmes összeg tőkésítéssel megszüntethető. Ez szerződésmódosítással, adott esetben közjegyzői költséggel jár.

### Az állam által kínált áthidaló megoldások:

- Otthonteremtési kamattámogatás
- Nemzeti Eszközkezelő Zrt. (NET) által nyújtott lehetőség

### **Az otthonteremtési kamattámogatás**

A program lényege, hogy az **állam** – az alábbiakban látható hitelcélokra felvett – **forint kölcsönök kamatfizetéséhez kamattámogatást nyújt, a futamidő első 5 évében.**

### **A fizetési késedelembe esett adós milyen hitelcélokra igényelheti az állami kamattámogatást?**

- A hátralékkal rendelkező hiteladós meglévő ingatlanát értékesíti, és **kisebb lakást vásárol.**
- **Késedelmes lakáscélú devizahitel kiváltására,** jogszabályban meghatározott feltételek teljesítése esetén
- A Nemzeti Eszközkezelő Zrt. (Net Zrt.) által megvásárolt **lakóingatlan visszavásárlására.**

A kamattámogatást annál az intézménynél lehet igényelni, amely a késedelmessé vált vagy felmondott jelzáloghitelt eredetileg folyósította.

Az **otthonteremtési kamattámogatással** kapcsolatosan további általános információkról részletes tájékoztatást a Takarékszövetkezet bármely kirendeltségénél kérhet.

### **A Nemzeti Eszközkezelő Zrt. (NET) által nyújtott lehetőség**

**A NET feladata azoknak a szociálisan leginkább rászorult hiteladósoknak a megsegítése, akiknek jelzáloghitelük van, de fizetési kötelezettségeiknek tartósan nem tudnak eleget tenni.** A NET bizonyos feltételek fennállása esetén ezen adósok lakóingatlanát megvásárolhatja, egyidejűleg biztosítva, hogy az adós bérlőként a lakásban maradhasson.

A programba mind a **deviza-, mind a forintalapú jelzáloghitel-szerződéshez** fedezetként szolgáló ingatlanok bevonhatóak, függetlenül attól, hogy a hitelszerződés **lakáscélú vagy szabad felhasználású** volt.

A lehetőség lényege, hogy a NET által kifizetett vételárat meghaladóan a hiteladósnak ne maradjon fenn tartozása a pénzügyi intézménnyel szemben, tehát a tartozás fennmaradó része elengedésre kerüljön.

**Fontos tudni, hogy a lakóingatlan állam javára történő eladásának lehetőségéről a Takarékszövetkezet írásban értesíti a hiteladóst,** ha a rendelkezésére álló információk alapján valószínűsíthető, hogy az érintett lakóingatlan megfelel a törvényi feltételeknek, és a Takarékszövetkezet elvi hozzájárulását adja az értékesítéshez. Az adós az értesítés birtokában dönthet a NET-programban történő részvételtől, és a **Takarékszövetkezethez írásban benyújtott szándéknyilatkozattal** kezdeményezheti azt.

A lehetőségről további információkat talál a [www.netzrt.hu](http://www.netzrt.hu) internetcímen.

**A tájékoztatás nem teljes körű és nem minősül indikatív ajánlatnak. A konkrét hitelre vonatkozó kalkulációt személyre szabottan készítjük el.**

## 2. A nemfizetés következményei

Nemfizetés esetén a tartozás folyamatosan növekszik, minél hosszabb idő telik el, annál magasabb lesz a hitelből származó követelés összege.

A késedelemnek ára van: az adósnak kell megfizetnie a késedelemmel összefüggésben felmerülő valamennyi költséget. A késedelem elsődleges költsége a késedelmi kamat, amely a késedelmes tartozást terheli. A késedelmi kamat mértéke változhat, annak aktuális mértékét a **Takarékszövetkezet** által közzétett hitelekre vonatkozó Hirdetmény tartalmazza.

A késedelem további költsége i az egyes hitelezői tevékenységekért felszámított díjak. Tipikusan ilyen a felszólító levél díja, a felmondás díja.

A késedelemhez kapcsolódó díjak konkrét jogcímei és mértékei megtalálhatók a Takarékszövetkezet által közzétett, mindenkor hatályos hitelekre vonatkozó Hirdetményben.

Amennyiben az áthidaló megoldás realizálásaként szerződésmódosítás szükséges, jelentős díjtétel lehet a szerződésmódosítás díja, vagy jelzáloghiteleknél esetlegesen az ehhez kapcsolódó közokiratba foglalás miatt felmerülő, és a közjegyző részére fizetendő díj.

A késedelem következménye, hogy a havi minimálbért meghaladó, több mint 90 napot elérő folyamatos fizetési késedelem esetén, a **Takarékszövetkezet** meg kell küldje a késedelemre vonatkozó adatokat a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) részére, amely adatok, a bejelentésük időpontjától számított 10 évig más hitelező által is hozzáférhetők. (Ha a késedelmes tartozását az adós rendezi, a KHR a késedelem tényét a teljesítéstől számított 1 év elteltével visszavonhatatlanul törli. )

## 3. Követeléskezelés menete

Az alábbiakban részletezett eljárás együttműködő adóst feltételez, azonban a Takarékszövetkezet egyedi ügyletben folytatott eljárása a követelés jellege, és az eljárás egyéb körülményei alapján ettől eltérhet!

### **A.) Nem jelzálogjoggal fedezett hitelek esetében:**

Ssz	Esemény	Írásos tájékoztatás időpontja/Egyéb lépések	Írásos tájékoztatás jellege	Írásos tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás címzettje	Kapcsolódó információ
1	Az adós fizetési késedelembe esik	Késedelembe esést követő <b>felszólító levél kiküldése a késedelembe esés hónapjának 20. napján/</b> Kapcsolatfelvétel	Eseti	Tartozás jogcíme, összetétele, teljes fennálló tartozás összege, figyelemfelhívás és PSZÁF tájékoztató	adósok részére (beleértve a kezest is)	A levélhez a Takarékszövetkezet mellékeli a PSZÁF fizetési nehézségekről szóló tájékoztatóját.

2	Az adós/adóstárs/kezes/dologi adós a fizetési felszólításra nem reagál	Kéthavi tartozást követően Engedményező nyilatkozat kiküldése a munkáltató felé (kb. az első felszólító levél kiküldését követő 30. napon). (Ahol lehetséges)	Eseti	-	Közvetlen adós/adóstárs/kezes munkáltatója	Azon hitelek esetében, ahol valamely a hitelkötelemben érintett személy a felszólításra érdemben reagált az engedményező nyilatkozat kiküldése nem kötelező.
3	Az adós fizetési késedelembe esik és az előzőekben felvázolt lépések nem vezetnek eredményre	Felmondás előtti értesítő levél – a késedelembe esést követő felszólító levél kiküldését követően minimum 60 nap elteltével /Kapcsolatfelvétel / Áthidaló megoldásokra történő figyelem felhívás	Eseti	Fennálló és lejárt tartozás összege, kamat és késedelmi kamat mértéke figyelemfelhívás a növekvő kamatthez és a jogérvényesítés lehetőségére.	adós és adóstárs/kezes és zálogkötelezett	Az értesítés melléklete a PSZÁF felmondásról szóló mintatájékoztatója. 15 napos határidő a jogkövetkezmények nélküli teljesítésre.
4	Az előző lépésre nem történik reagálás és a szerződés felmondásra kerül	Felmondó levél	Eseti	Szerződés felmondása: Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás a jogérvényesítés lehetőségére	Közvetlen adós, illetve adóstárs (fogyasztó), kezes és dologi adós	Hpt. 210 §. (16) előírásainak megfelelően a Fogyasztóval kötött kölcsönszerződés felmondását a Takarékszövetkezet a fogyasztónak és a kezesnek megküldi.
5	Fizetési késedelem/Szerződés felmondása	Értesítő levél a fizetési késedelem fennállásától	Rendszeres / <b>évente egy alkalommal</b> kell megküldeni	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás	14/2012. számú PSZÁF ajánlás értelmében a fogyasztónak (adós és adóstárs)	-
6	Felmondást követő kényszereljárás folytatása	Tájékoztató levél a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezéséről/abba történő becsatlakozástól kezdve, annak lezárásáig	Rendszeres / <b>évente egy alkalommal</b> kell megküldeni a lezárásig	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás	14/2012. számú PSZÁF ajánlás értelmében a fogyasztónak (adós és adóstárs)	A végrehajtási eljárás tartalma alatt megküldött tájékoztató 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
7	Félévente legalább egy alkalommal történő ügyfél tájékoztatás, melyet az adósnak dokumentáltan (írásban) kérnie kell	Félévente egy alkalommal kell küldeni	Kérésre	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	A tartozás rendezésre kerül	A tartozás rendezésétől számított számított 30 napon belül (végrehajtás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani a határidőt)	Eseti	Igazolás a tartozás rendezéséről, a tartozás rendezése utáni maradványösszege	Adós	Az esetlegesen fennmaradó maradványösszeget 5 napon belül rendezni kell.

## **B.) Jelzálogjoggal fedezett hitelek esetében:**

Ssz	Esemény	Írásos tájékoztatás időpontja/Egyéb lépések	Írásos tájékoztatás jellege	Írásos tájékoztatás tárgya	Tájékoztatás címzettje	Kapcsolódó információ
1	Az adós fizetési késelelembe esik	Késelelembe esést követő <b>felszólító levél kiküldése a késelelembe esés hónapjának 20. napján/</b> Kapcsolatfelvétel	Eseti	Tartozás jogcíme, összetétele, teljes fennálló tartozás összege, figyelemfelhívás és PSZÁF tájékoztató	adósok részére (beleértve a kezest is)	A levélhez a Takarékszövetkezet mellékeli a PSZÁF fizetési nehézségekről szóló tájékoztatóját.
2	Az adós/adóstárs/kezes/dologi adós a fizetési felszólításra nem reagál	Kéthavi tartozást követően Engedményező nyilatkozat kiküldése a munkáltató felé (kb. az első felszólító levél kiküldését követő 30. napon). (Ahol lehetséges)	Eseti	-	Közvetlen adós/adóstárs/kezes munkáltatója	Azon hitelek esetében, ahol valamely a hitelkötelemben érintett személy a felszólításra érdemben reagált az engedményező nyilatkozat kiküldése nem kötelező.
3	Adós fizetési késelelembe esik, és az fennáll	Értesítő levél a fizetési késelelem fennállása alatt a fizetési késelelembe eséstől a szerződés felmondásáig / Kapcsolatfelvétel / Áthidaló megoldások megismertetése	Rendszeres, 2 havonta	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás	adós és adóstárs	-
4	Az adós fizetési késelelembe esik és az előzőekben felvázolt lépések nem vezetnek eredményre	Felmondás előtti értesítő levél /Kapcsolatfelvétel / Áthidaló megoldásokra történő figyelem felhívás/ Fedezet adós általi értékesítésére történő ösztönzés	Eseti	Fennálló és lejárt tartozás összege, kamat és késelelmi kamat mértéke figyelemfelhívás a növekvő kamatteherre és a jogérvényesítés lehetőségére.	adós és adóstárs/kezes és zálogkötelezett	Az értesítés melléklete a PSZÁF felmondásról szóló mintatájékoztatója. 15 napos határidő a jogkövetkezmények nélküli teljesítésre.
5	Az előző lépésre nem történik reagálás és a szerződés felmondásra kerül	Felmondó levél	Eseti	Szerződés felmondása: Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás a jogérvényesítés lehetőségére	Közvetlen adós, illetve adóstárs (fogyasztó), kezes és dologi adós	Hpt. 210 §. (16) előírásainak megfelelően a Fogyasztóval kötött kölcsönszerződés felmondását a Takarékszövetkezet a fogyasztónak és a kezesnek megküldi.
6	Hitelszerződés felmondását követő értesítés	Értesítő levél a felmondást követően	Rendszeres / a szerződés felmondását követő 5 évig félévente, öt évet követően évente kell megküldeni	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás	14/2012. számú PSZÁF ajánlás értelmében a fogyasztónak (adós és adóstárs)	-
7	Felmondást követő kényszereljárás folytatása	Tájékoztató levél a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezéséről/abba történő becsatlakozástól kezdve, annak lezárásáig	Rendszeres / <b>évente egy alkalommal</b> kell megküldeni a lezárásig	Tartozás jogcíme, összetétele, figyelemfelhívás	14/2012. számú PSZÁF ajánlás értelmében a fogyasztónak (adós és adóstárs)	A végrehajtási eljárás tartalma alatt megküldött tájékoztatás tartalma figyelemfelhívás 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

8	Félévente legalább egy alkalommal történő ügyfél tájékoztatás, melyet az adósnak dokumentáltan (írásban) kérnie kell	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 fedezet érvényesítése megtörténik	Az elszámolástól számított 30 napon belül (végrehajtás esetén a végrehajtó elszámolásától kell számítani a határidőt)	Eseti	A tartozás összege, a befolyt összegek elszámolása fennmaradó tartozás összege esetlegesen fennmaradó maradványösszeg	Adós	Az esetlegesen fennmaradó maradványösszeget 5 napon belül rendezni kell.

## 4. Elszámolási sorrend

A késedelmes tartozásra történő teljesítés esetén, a befizetés összegének elszámolása – amennyiben a szerződés ettől nem tér el – a következő sorrendben történhet:

- először a fent, a Nemfizetés következményei (2.) pontban említett Hirdetményekben közzétett költségekre kell elszámolni a befizetést,
- ezt követően a kamatra és késedelmi kamatra,
- és a fennmaradó rész a tőketartozásra.

(A Ptk. értelmében: 293. § Ha a kötelezett kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. A kötelezett eltérő rendelkezése hatálytalan).

Az elszámolási sorrend bemutatása számpéldán keresztül:

Felvett hitel összege: 1.000.000,- Ft

Jelenleg fennálló teljes tartozás összege: 832.776,- Ft

Lejárt tartozás összesen: 268.070,- Ft, mely az alábbi összegekből tevődik össze, a kiegyenlítés sorrendjében:

1) Költségterhelés (felszólítás díja, stb.): 10.800,- Ft

2) Késedelmi kamat: 4.681,- Ft

3) Ügyleti kamat: 176.010,- Ft

4) Tőketartozás: 76.579,- Ft

**Késedelmes tartozás összesen: 268.070,- Ft**

A.) A fentebb felvázolt esetben amennyiben az Ügyfél **250.000,- Ft**-ot befizet a hátralékos tartozás rendezésére, akkor a befizetés elegendő a költségterhelés, a késedelmi kamat és az ügyleti kamat teljes kiegyenlítésére, amelyek összege 191.491,- Ft, és 58.509,- Ft marad a tőketartozás csökkentésére.

250.000,- Ft befizetés esetén az alábbi lejárt tartozások maradnak:

- 1) Költségterhelés (felszólítás díja, stb.): 0,- Ft
- 2) Késedelmi kamat: 0,- Ft
- 3) Ügyleti kamat: 0,- Ft
- 4) Tőketartozás: 18.070,- Ft

**Késedelmes tartozás összesen: 18.070,- Ft**

B.) Az előző esetről maradva amennyiben az Ügyfél **50.000,- Ft**-ot befizet a hátralékos tartozás rendezésére, akkor a befizetés elegendő a költségterhelés, a késedelmi kamat teljes kiegyenlítésére, amelyek összege 15.481,- Ft, és 34.519,- Ft marad az ügyleti kamat csökkentésére. A tőketartozás összege nem csökken.

50.000,- Ft befizetési esetén az alábbi lejárt tartozások maradnak:

- 1) Költségterhelés (felszólítás díja): 0,- Ft
- 2) Késedelmi kamat: 0,- Ft
- 3) Ügyleti kamat: 141.491,- Ft
- 4) Tőketartozás: 76.579,- Ft

**Késedelmes tartozás összesen: 218.070,- Ft**

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

## 5. Végrehajtási eljárás költségei, minimális vételi ár

A felmondott szerződések esetében, amennyiben az adósok továbbra sem teljesítik fizetési kötelezettségüket, a Takarékszövetkezet kezdeményezi a követelés bírósági végrehajtását. A követeléskezelés során a Takarékszövetkezet díjakat számolhat fel a levelezésért, egyes jogi eljárások megindítása miatt, vagy ügyvédi közreműködés esetén. A végrehajtás során – törvényben meghatározott keretek között – önálló bírósági végrehajtó jár el. Az adósok a végrehajtással

kapcsolatos tájékoztató és tartozás rendezése érdekében a végrehajtási eljárás bármely szakaszában felvehetik a kapcsolatot az önálló bírósági végrehajtóval.

A végrehajtási eljárás során a bírósági végrehajtó felkutatja és lefoglalja az adósok bármely fellelhető vagyonát, így munkabérre, nyugdíjra letiltást rendelhet el, gépjárművet és egyéb ingóságokat, valamint ingatlanokat értékesíthet.

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 bírósági végrehajtói díjszabásról részletesen a 14/1994. (IX.8.) IM rendelet rendelkezik). A költségeket a Takarékszövetkezet megelőlegezi a végrehajtó számára, de valamennyi költséget az adósoknak kell megfizetniük, így a végrehajtási eljárás során a befolyt összegekből először a bírósági végrehajtás költségei kerülnek levonásra, ezért az adósok tartozása csak ezen összeg megfizetése után csökken.

Amennyiben a végrehajtási eljárás alatt sor kerül az adósok ingatlanának árverési értékesítésére, úgy az árverésre kerülő ingatlanok becsértékét a bírósági végrehajtó határozza meg. Az árverés során alkalmazható minimális vételi ár a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. Törvény (Vht.) 147. §-a értelmében legalább a becsérték 70%-a, ha az ingatlan az adós egyetlen lakóingatlana, lakóhelye ebben van, és a végrehajtás megindítását megelőző 6 hónapban is ebben volt. Egyéb esetben legalább a becsérték 50%-a.

Felhívjuk a figyelmet, hogy a Vht. 160.§ (2) bekezdése alapján a harmadik sikertelen árverést követően a kikiáltási ár a becsérték 50%-áig leszállítható lakóingatlan esetében is!

Az ingatlan értékesítését követően az adósok nem feltétlenül mentesülnek a teljes tartozás megfizetése alól, az esetlegesen fennmaradó összeget a Takarékszövetkezet továbbra is követelheti, és a bírósági végrehajtó az eljárást folytathatja.

Az adósoknak lehetőségük van a végrehajtási eljárás alatt is tartozásuk kiegyenlítésére annak érdekében, hogy a végrehajtás befejeződjön. Ennek során azonban a végrehajtási költségek teljes összegét is meg kell fizetniük, amelynek pontos összegéről az eljáró bírósági végrehajtó tud az adott ügyre vonatkozóan tájékoztatást adni.

## 6. Panaszkezelés

A Fegyvernek és Vidéke Körzeti Takarékszövetkezet Kirendeltségeiben kifüggesztett Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza a panaszkezeléssel kapcsolatos információkat.

A Panaszkezelési szabályzat megtalálható a Takarékszövetkezet honlapján:

[www.fegyvernektksz.hu/Hirdetmenyek](http://www.fegyvernektksz.hu/Hirdetmenyek) oldalon az Egyéb dokumentumok között