

Hasznos információk fizetési nehézséggel rendelkező ügyfelek számára

**A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.)
számú - a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt
fogyasztóvédelmi elvekről szóló - ajánlásának 1. sz. melléklete**

Tájékoztató fizetési nehézségek esetére

**PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE**

2013.

Tájékoztató

fizetési

nehézségek

esetére

A tájékoztatóról

A tájékoztató fizetési nehézséggel rendelkező ügyfelek számára tartalmaz hasznos információkat.

Amennyiben elolvassa, tisztában lesz azzal, hogy

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

Tartalom

1. Mit tegyek fizetési nehézség esetén?	4
2. Mit ne tegyek fizetési nehézség esetén?	6
3. Információk áthidaló megoldásokról	8
4. Hasznos információk.....	10
5. Hasznos címek.....	11

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 költségszámító 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 **jelezzé 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 egyezés 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 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 rendelkezésre 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 nehezítik 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 költség számító programját (<http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/hksz>).

3. Kockázatos kizárólag a jelzáloghitel fedezetül 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 sújtani, még akkor is, ha végül nem kerül sor végrehajtási eljárásra.

3. Információk áthidaló megoldásokról

Ha fizetési késedelme keletkezik, és együttműködik ma hitelezővel, akkor közösen találhatnak áthidaló megoldást. Minden hitelező kínál saját konstrukciókat bajba került adósok számára, és emellett az állami konstrukciók igénybevételét is lehetővé teszik. Ezek részleteiről érdeklődjön a hitelintézetnél. Az egyes áthidaló megoldások igénybevétele 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 fizetéskönnyítő 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 fizetőképese, 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 befizetnie.

Mérsékelt törlesztőrészlet átmeneti fizetése

Átmeneti fizetési probléma esetén lehetőség van arra, **hogyan 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 (tőkemoratórium)

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

Jogszabályi feltételek teljesülése esetén **lehetőség van a hitelezőknél az állami konstrukciókat igénybevételére**. 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_devizaadosoknak.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, igénybeveheti 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