

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 2. sz. melléklete**

Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt

**PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE**

2013.

**Tájékoztató a
hitelszerződés
felmondása
előtt**

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 hitelnyújtóját 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 honlapján ¹.

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

* Abban az esetben, ha a hitelszerződés fenntartása érdekében valamilyen áthidaló megoldás igénybe vétele már nem lehetséges az Ön számára, érdeklődjön 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 forint hitel 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

1. Információkérés

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

2. 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 törlesztőrészletek 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)

Az Ön adatai a KHR-be kerülnek, amennyiben a hitel- vagy hiteljellegű szerződésben vállalt kötelezettségeinek a mindenkor 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 adatátadástól 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.penzugyifogyaszto.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