

ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ A FIZETÉSI KÉSEDELEMMEL ÉRINTETT KÖLCSÖNSZERZŐDÉSEK KEZELÉSÉRŐL

TARTALOM

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Fogalmak | 2 |
| 2. Alapelvek | 2 |
| 3. Kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó általános szabályok | 3 |
| 4. Az ügyféllel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formái, gyakorisága | 3 |
| 4.1. A kapcsolatfelvétel formái | 3 |
| 4.2. Telefonon történő első kapcsolatfelvétel..... | 3 |
| 4.3. Írásban történő második kapcsolatfelvétel –Figyelemfelhívó levél | 4 |
| 4.4. Telefonon történő harmadik kapcsolatfelvétel..... | 5 |
| 4.6. Felmondó levél..... | 5 |
| 5. Késedelem következményei | 5 |
| 5.1. Késedelmi kamat | 5 |
| 5.2. Késedelmi díj..... | 5 |
| 5.3. Közzététel a Központi Hitelinformációs Rendszerbe..... | 6 |
| 5.4. Kölcsönszerződés felmondása..... | 6 |
| 6. Megoldáskeresés | 7 |
| 7. Adósságrendezési eljárás (Magáncsőd) | 8 |
| 8. Magyar Nemzeti Bank tájékoztatói | 8 |

A jelen tájékoztató a Provident Pénzügyi Zrt. (székhely: 1082 Budapest, Futó utca 47-53., cégjegyzékszám: 01-10-044542, nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, PSZÁF engedély száma: I-883/2001., a tevékenységi engedély kelte: 2001. április 28. , Társaság) és az ügyfelei között létrejött kölcsönszerződések alapján fennálló fizetési kötelezettségükkel jelentős fizetési késedelembe eső ügyfelek tartozásának kezelésére vonatkozó alapelveket, eszközöket, szabályokat tartalmazza.

1. Fogalmak

- 1.1.** Jelentős fizetési késedelem: az adott ügyletre érvényes, mindenkor egy havi törlesztési kötelezettségnek megfelelő mértékű, heti törlesztés esetén az egy hónapra jutó összeget elérő mértékű fizetési kötelezettség;
- 1.2.** Fizetési nehézség: a Társaság által észlelt, az ügyfél által jelzett vagy egyéb módon a Társaság tudomására jutott, az ügyfél fizetőképességében vagy fizetési készségében beállt tartós vagy átmeneti negatív változás, amelynek eredményeképpen az ügyfél fizetési késedelembe eshet vagy esett.

2. Alapelvek

- 2.1.** A Társaság hátralékkezelési gyakorlatát a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, valamint a pénzügyi intézmények számára a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló Magyar Nemzeti Bank 5/2022. (IV.22.) számú ajánlásának megfelelően alakította ki.
- 2.2.** A Társaság a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek keretein belül fejti ki hátralékkezelési tevékenységét, az ügyfelekkel (adósokkal) együttműködve, a szakmai gondosság követelményének megfelelően jár el.
- 2.3.** A Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a szakszerű és gondos magatartás elve alapján a hátralék érvényesítése érdekében eljáró személyek az ügyfelekkel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során kellő körültekintéssel, az irányadó jogszabályok feladatkörük ellátásához szükséges, de minél szélesebb 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 kapcsolat felvételi és megoldás keresési formákat.
- 2.4.** A Társaság a hátralékkezelési gyakorlatának kialakítása során a fokozatosság elvét tartja szem előtt. Ennek megfelelően az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárása során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazza, melynek során együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés összegét, az ügyfél együttműködő készségét, végül a rendelkezésre álló eszközök alkalmazásának esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az ügyfél teljesítését és a követelés jogi eljárás útján történő érvényesítésének megelőzését.
Amennyiben az ügyfél a Társasággal együttműködik, a pénzügyi intézmény minden esetben törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyeknek következményei nem vagy kevésbé hátrányosak az ügyfél számára, továbbá elősegíti az ügyfél teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítana.
- 2.5.** A Társaság a szükséges információ szolgáltatásának elve alapján eljárása során kellő időben megad minden olyan információt az ügyfél számára, amely az ügyfél fizetési kötelezettsége teljesítéséhez, valamint a fizetési késedelem következményeinek megismeréséhez szükséges, és különös

figyelmet fordít a Központi Hitelinformációs Rendszerre (a továbbiakban: KHR) vonatkozó, az ügyfélvédelemmel, illetve a jogorvoslattal kapcsolatos szabályok ismertetésére.

3. Kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó általános szabályok

- 3.1. A Társaság a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződés esetében legalább három alkalommal megkísérli felvenni a kapcsolatot az ügyféllel. A Társaság a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát úgy választja meg, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást az ügyfélben, és tiszteletben tartsa az ügyfél magánszféráját.
- 3.2. A Társaság tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi ténszerű körülményt – az ügyfélre irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósíthatnak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatától vagy magatartástól, az olyan utalástól, hogy hivatalos eljárás van folyamatban, valamint tartózkodik a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.
- 3.3. A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az ügyfélet a jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében megtévesse, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az ügyfél szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.
- 3.4. Személyes találkozó esetén a Társaság ügyfelekkel hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezhet kapcsolatfelvételt. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt az ügyfél kifejezetten kéri.
- 3.5. A Társaság nevében eljáró ügyintéző az ügyféllel való kapcsolatlétesítéskor elmondja, hogy a Társaság nevében és képviselőjében jár el. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság nevében eljáró ügyintéző – az ügyfélszolgálati helyiség kivételével – megmutatja az ügyfél részére a képviselői jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a Társaság nevét, címét, valamint a képviselői jogosultságot alátámasztó információkat.
- 3.6. A Társaság a fizetési nehézség kezelésével összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben.

4. Az ügyféllel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formái, gyakorisága

4.1. A kapcsolatfelvétel formái

- 4.1.1. A jelentős fizetési késedelembe esett ügyféllel történő kapcsolatfelvétel a Társaság részéről az alábbi formában történhet:
 - telefonon
 - írásban postai levélben történő felkeresés (figyelemfelhívó levél, felmondást megelőző felszólító levél, felmondó levél)
 - írásban e-mail útján
 - személyes felkeresés útján

4.2. Telefonon történő első kapcsolatfelvétel

- 4.2.1. A Társaság első alkalommal telefonon próbálja meg felvenni a kapcsolatot az ügyféllel.

- 4.2.2. A fizetési késedelem jelentőssé válását követő első kapcsolatfelvétel elsődleges célja annak feltárása, hogy a jelentős fizetési késedelem átmeneti vagy tartós fizetési nehézségre vezethető-e vissza, továbbá a fizetési nehézség kezelésében az ügyfél együttműködő magatartást tanúsít-e.
- 4.2.3. A telefonos kapcsolatfelvétel során a Társaság
- felhívja az ügyfél figyelmét a jelentős fizetési késedelemre, annak időtartamára és összegére, valamint az ügyfél együttműködésének szükségességére a nem kívánt jogkövetkezmények elkerülése érdekében,
 - kéri az ügyfél közreműködését a további elérhetőségeinek felülvizsgálata érdekében,
 - tájékoztatja az ügyfelet, hogy a jelen általános tájékoztatás a Társaság honlapján is elérhető,
 - a nem együttműködő ügyfél részére tájékoztatást nyújt a fizetési késedelem lehetséges negatív jogkövetkezményeiről, valamint arról, hogy a közeljövőben egy figyelemfelhívó levél kerül megküldésre a Társaság által nyilvántartott állandó vagy levelezési címére. Annak érdekében, hogy a postai küldemény az ügyfélhez eljusson, a Társaság kísérletet tesz a címegeztetésre.
- 4.2.4. Amennyiben az ügyfél az első telefonos kapcsolatfelvételnél együttműködő, azonban jelzi, hogy a tájékoztatásra egy alkalmasabb időpontban tartana igényt, a Társaság képviselője egyeztet a ügyféllel a visszahívás lehetséges időpontjait, valamint a visszahíváshoz szükséges elérhetőségeket.
- 4.2.5. Amennyiben az első kapcsolat felvételi kísérlet sikeres és az ügyfél együttműködő, a Társaság párbeszédet folytat az ügyféllel annak érdekében, hogy ésszerű időn belül minden fél számára megfelelő megoldás kerüljön elfogadásra a jelentős fizetési késedelem csökkentése, megszüntetése érdekében. A Társaság lehetőséget biztosít a személyes egyeztetés gördülékeny lefolytatása érdekében az időpontfoglalásra.
- 4.2.6. Amennyiben az első telefonos kapcsolat felvételi kísérlet nem volt sikeres, és időközben az ügyfél sem vette fel a kapcsolatot a Társasággal, a Társaság ismételten megpróbálja telefonon felvenni a kapcsolatot az ügyféllel.

4.3. Írásban történő második kapcsolatfelvétel –Figyelemfelhívó levél

- 4.3.1. Amennyiben az ügyféllel az első kapcsolatfelvétel nem volt sikeres a Társaság írásban postai levélben vagy e-mail útján kísérel meg felvenni a kapcsolatot az ügyféllel.
- 4.3.2. A Figyelemfelhívó levélben a Társaság az alábbiakról ad tájékoztatást:
- a kapcsolatfelvétel és az együttműködés célja;
 - a fizetési késedelemmel érintett tartozás tőke-, kamat-, késedelmi kamat-, díj- és költségartozás szerinti bontásban, a késedelmes napok száma, a fennálló még nem esedékes tőketartozás összege,
 - a teljesítés lehetősége, módja és annak előnyei;
 - figyelemfelhívás arra, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb vegye fel a kapcsolatot a Társasággal a lehetőségek egyeztetése érdekében;
 - a személyes ügyintézési lehetősége, az előzetes időpontfoglalás módja;
 - a fizetési késedelem és a nem együttműködő magatartás lehetséges következményei, továbbá az eddig felmerült és várható költségeket;
 - mellékeli a jelen Általános tájékoztatót
 - tájékoztatás az állami adósságrendező program által biztosított megoldásokról

- figyelemfelhívás a Társasággal való fokozott együttműködés szükségességére

4.4. Telefonon történő harmadik kapcsolatfelvétel

4.4.1. Amennyiben az előző kapcsolatfelvételek sikertelenek voltak a Társaság ismételten megpróbálja meg felvenni a kapcsolatot az ügyféllel telefonon.

4.5. Felmondást megelőző fizetési felszólítás

4.5.1. A Társaság a felmondást megelőző fizetési felszólítást postai úton küldi meg az ügyfél részére, oly módon, hogy a megküldés és felmondás megjelölt időpontja között legalább 30 nap teljen el.

4.5.2. A fizetési felszólításban a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét, hogy ez az utolsó lehetőség arra, hogy közösen megoldást találjanak a nem szerződészerű teljesítésből eredő helyzet rendezésére.

4.6. Felmondó levél

4.6.1. Amennyiben az ügyféllel történő kapcsolatfelvétel sikertelen vagy az ügyfél nem együttműködő, és a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Társaság élhet az azonnali hatályú felmondás jogával. A Társaság a kölcsönszerződés felmondásáról szóló tájékoztatást postai úton küldi meg az ügyfél részére.

5. Késedelem következményei

Abban az esetben, ha az ügyfél késedelembe esik a kölcsön törlesztésével az alábbiakban összefoglalt, következményekkel számolhat.

5.1. Késedelmi kamat

Késedelmi kamat kerül felszámításra az esedékessé vált, de meg nem fizetett tőketartozás után.

A késedelmi kamat az esedékességet követő naptól a tényleges megfizetésig kerül felszámításra, így a késedelmi kamat összege mindaddig nő, amíg a már esedékessé vált tőketartozás nem kerül megfizetésre.

A késedelmi kamat mértékét a kölcsönre vonatkozó [Kondíciós Lista](#) tartalmazza, mely megtalálható a www.provident.hu Szerződéses dokumentumok oldal alatt.

A késedelmi kamat az ügyleti kamat másfélszeresének 3 százalékponttal növelt mértéke, de legfeljebb az adott naptári félévre a június 1-én vagy a december 1-én érvényes jegybanki alapkamat 24 százalékponttal növelt mértékével megegyező mérték.

Amennyiben az ügyfél a kölcsöne mellé igénybe vette az Otthoni Szolgáltatást, úgy késedelmi kamat felszámítására nem kerül sor.

5.2. Késedelmi díj

5.2.1. Havi törlesztésű kölcsön esetén

Késedelmi díj kerül felszámítása a törlesztőrészlet kétszeresének és négyszeresének megfelelő összegű hátralék felhalmozása esetén.

Késedelmi díj mértéke függ a futamidő hosszától, mértékét a kölcsönre vonatkozó [Kondíciós Lista](#) tartalmazza, mely megtalálható a www.provident.hu Szerződéses dokumentumok oldal alatt.

5.2.2. Heti tölesztésű kölcsön esetén

Késedelmi díj kerül felszámítása a törlesztőrészlet négyszeresének és tízszeresének megfelelő összegű hátralék felhalmozása esetén.

Késedelmi díj mértéke függ a futamidő hosszától, mértékét a kölcsönre vonatkozó [Kondíciós Lista](#) tartalmazza, mely megtalálható a www.provident.hu Szerződéses dokumentumok oldal alatt.

5.2.3. Otthoni szolgáltatás igénybevétele esetén

Amennyiben az ügyfél a kölcsöne mellé igénybe vette az Otthoni Szolgáltatást, úgy késedelmi díj felszámítására nem kerül sor.

5.3. Közzététel a Központi Hitelinformációs Rendszerbe

A fenti hátrányos következményeken felül mulasztásának adatait köteles a Társaság közzétenni a Központi Hitelinformációs Rendszer ún. negatív adólistáján, amennyiben a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késelemben esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbér összegét és az ezen késelelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll.

5.4. Kölcsönszerződés felmondása

5.4.1. Amennyiben a Társaság tartozásának megfizetésére történő felhívása ellenére az ügyfél a törlesztőrészletek megfizetését nem teljesíti és fizetési késedelme meghaladja a 90 napot, úgy a kölcsönszerződés azonnali hatállyal felmondásra kerülhet. Azonnali hatályú felmondás esetén a kölcsönszerződésből eredő, a felmondás időpontjában fennálló tartozása lejárttá válik és köteles valamennyi, a megszűnés időpontjában fennálló tartozását egy összegben azonnal megfizetni.

5.4.2. Felmondási díj

5.4.2.1. Azonnali hatályú felmondás esetén a felmondással egyidejűleg egyszeri felmondási díj kerül felszámításra.

5.4.2.2. A felmondási díj mértékét a kölcsönre vonatkozó [Kondíciós Lista](#) tartalmazza, mely megtalálható a www.provident.hu Szerződéses dokumentumok oldal alatt.

5.4.3. Behajtási díj

5.4.3.1. A felmondást követően a tartozás teljes megfizetésének időpontjáig évente egy alkalommal behajtási díj kerül felszámításra.

5.4.3.2. A behajtási díj mértékét a kölcsönre vonatkozó [Kondíciós Lista](#) tartalmazza, mely megtalálható a www.provident.hu Szerződéses dokumentumok oldal alatt.

5.4.4. Átadás a követelésbehajtásnak

Azon ügyfelek, akik a hátralékkezelés ellenére továbbra sem teljesítik fizetési kötelezettségüket, és ennek következtében jelentős hátralékot halmoznak fel, a kölcsönszerződés felmondását követően a Követelésbehajtás kezelésébe kerülnek át.

5.4.5. Követelés engedményezése

A Társaság abban az esetben, ha a követelés érvényesítése érdekében általa tett lépések nem vezetnek eredményre, az ügyféllel szemben fennálló követelését harmadik félre engedményezheti. Az engedményezés egy olyan jogügylet, amelynek során követelés átruházásra kerül sor, és ennek következtében a jogosult (hitelező) személyében változás következik be. Az adós az engedményezésről írásban tájékoztatást kap.

5.4.6. Fizetési meghagyásos eljárás

A fizetési meghagyásos eljárás olyan nemperes eljárás, amelyben a közjegyző a követelés jogosultjának (a Társaság) egyoldalú kérelme alapján – az ügyfél (kötelezett) meghallgatása, a kérelem érdemi vizsgálata és bizonyítási eljárás lefolytatása nélkül – fizetési meghagyást bocsát ki az ügyféllel (kötelezettel) szemben. Amennyiben az ügyfél (kötelezett) a fizetési meghagyás kézbesítésétől számított 15 napon belül ellentmondással él, az eljárás perré alakul. Ha az ügyfél a fizetési meghagyással szemben nem él ellentmondással, akkor a fizetési meghagyás jogerőre emelkedik. A fizetési meghagyásnak a ügyfél ellentmondása hiányában ugyanolyan hatálya van, mint egy jogerős bírósági ítéletnek.

5.4.7. Végrehajtás

A végrehajtási eljárás olyan nemperes eljárás, amelyben a közjegyző a végrehajtást kérő kérelmére a jogerős fizetési meghagyás alapján az ügyfél adós ellen végrehajtási lapot állít ki, ezzel elrendeli a fizetési meghagyás végrehajtását, és az ügyet a végrehajtás foganatosítása érdekében átadja a végrehajtónak. A végrehajtó a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján akár kényszer alkalmazásával is jogosult, egyben köteles elérni, hogy a jogerős fizetési meghagyásban szereplő pénzkövetelést az adós teljesítse. A végrehajtási eljárás keretében a végrehajtónak jogában áll lefoglalni ingó- és ingatlan vagyonát (pl. gépkocsiját, berendezési tárgyait, ingatlanát), illetve megkeresni a jövedelmét, bankszámláját.

6. Megoldáskeresés

6.1. Amennyiben az ügyfél jelzi a Társaság felé a fizetési nehézségét, azzal a Társaság érdemben és a mielőbbi megoldáskeresést szem előtt tartva foglalkozik.

6.2. Társaság fizetési megoldást akkor tud kidolgozni, ha az ügyfél aktív és együttműködő magatartást tanúsít.

6.3. A Társaság az ügyfél információadásának elmaradása miatti hátrányos következmények kilátásba helyezésével nem gyakorolhat nyomást az ügyfélre.

6.4. A Társaság az ügyfél együttműködése esetén úgy jár el, hogy – minden körülményt figyelembe véve – minél hamarabb megállapodás születhessen az ügyfél és a Társaság között a fizetési késedelem rendezéséről elkerülve a lejárt tartozás késedeleméből eredő további indokolatlan növekedést.

6.5. Alapelvek

- a) A Társaság a méltányosság elvének messzemenő figyelembe vételével dolgozza ki a megoldási javaslatot.
- b) A Társaság a megoldási javaslat előnyeit és hátrányait, valamint költségeit bemutatja az ügyfél számára.
- c) A Társaság tájékoztatja az ügyfelet a jelen tájékoztató honlapján való elérési útvonaláról, arról hogy erre irányuló kérése esetén elektronikusan vagy postai úton az ügyfél rendelkezésére bocsátja azt.

6.6.Társaság áthidaló megoldásként a Társasággal együttműködő ügyfelek részére a hátralékra vonatkozóan részletfizetési lehetőséget biztosít.

6.7.A Társaság lehetőséget biztosít arra, hogy amennyiben az ügyfél egyik szerződésén előre fizetés van a másikon pedig hátralék, akkor az ügyfél kérésére az előrefizetés összegét a hátralékos kölcsönbe a Társaság átvezeti.

6.8.A telefonon történő kapcsolatlétesítés eredményeképpen megállapodás születhet a hátralék részletekben történő rendezéséről. A telefonon történő megállapodás részleteiről a Társaság az ügyfelet írásban rövid úton tájékoztatja.

7. Adósságrendezési eljárás (Magáncsőd)

7.1.Amennyiben a Társaság és az ügyfél között megoldás nem járt sikerrel igénybe veheti a magánszemélyek számára kialakított csődvédelmet az adósságrendezési eljárás.

7.2.Társaságunk tájékoztatója az adósságrendezési eljárásról a www.provident.hu Fontos tudnivalók alatt a Tájékoztató a magáncsödről oldalon található.

8. Magyar Nemzeti Bank tájékoztatói

Jelen tájékoztatón kívül a fizetés elmaradásának következményeiről további hasznos információk a Magyar Nemzeti Bank oldalán is található:

[MNB tájékoztató fizetési nehézségek esetére](#)

www.mnb.hu Területek Pénzügyi fogyasztóvédelem Hitel-lízing Fizetési nehézségek

[MNB tájékoztató az adósságrendezésről](#)

www.mnb.hu Területek Pénzügyi fogyasztóvédelem Hitel-lízing Magáncsőd

Hatályos: 2022. szeptember 1-től

Provident Pénzügyi Zrt.