Általános tájékoztató a fizetési késedelemmel érintett kölcsönszerződések kezeléséről

Jelen tájékoztató a Provident Pénzügyi Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B., cégjegyzékszám: 01-10-044542, nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, PSZÁF engedély száma: I-883/2001., a tevékenységi engedély kelte: 2001. április 28., a továbbiakban: Társaság) és az ügyfelei között létrejött kölcsönszerződések alapján fennálló fizetési kötelezettségükkel jelentős fizetési késedelembe eső ügyfelek tartozásának, elmaradásának kezelésére vonatkozó alapelveket, eszközöket, szabályokat tartalmazza.

1. Fogalmak

1.1. Jelentős fizetési késedelem: azon fizetési késedelem, amely az adott ügyletre érvényes, mindenkori egy havi törlesztési kötelezettségnek megfelelő mértékű, heti törlesztés esetén az egy hónapra jutó összeg.

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 megfelelően végzi 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 mentén a hátralék érvényesítése érdekében eljáró munkavállalók 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. Ezen munkavállalók, a pénzügyi teljesítés (a fizetési késedelem kezelése) érdekében szükséges, a Társaság által alkalmazott eszközök közül – a magánszféra védelmének tiszteletben tartása mellett – a körülmények gondos mérlegelésével választják ki, és alkalmazzák az ügyfél szempontjából 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 együttműködő, a Társaság 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 – különböző csatornákon keresztül – 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 tényszerű körülményt – az ügyfélre irányuló pszichés nyomásgyakorlást, agresszív magatartást valósíthatnak meg, így tartózkodik különösen a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználattól vagy magatartástól, az olyan utalástól, hogy hivatalos eljárás van folyamatban, valamint tartózkodik a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől. A Társaság a hátralékkezelési folyamatban részt vevő munkavállalók vonatkozásában elvárja, hogy a fenti elvek mentén kommunikáljanak a Társaság ügyfeleivel.

3.3. A Társaság mellőzi az olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az ügyfelet a jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében megtévessze, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az ügyfél szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

3.4. Személyes találkozó esetén a Társaság munkavállalója az 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 kapcsolatfelvételkor elmondja, hogy a Társaság nevében és képviseletében jár el. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a Társaság nevében eljáró ügyintéző – az ügyfélszolgálati helyiség kivételével – megmutatja az ügyfél részére a képviseleti jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a Társaság nevét, címét, valamint a képviseleti jogosultságot alátámasztó információkat.

3.6. A Társaság a fizetési nehézség kezelésével összefüggésben biztosítja a személyes egyeztetés lehetőségét az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Ügyfélpontokban).

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 levél útján (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 az 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 címegyeztetésre.

4.2.4. Amennyiben az ügyfél az első telefonos kapcsolatfelvételkor együttműködő, azonban jelzi, hogy a tájékoztatásra egy alkalmasabb időpontban tartana igényt, a Társaság képviseletében eljáró ügyintéző egyezteti az 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 mindkét fél számára megfelelő megoldás kerüljön elfogadásra a jelentős fizetési késedelem csökkentése, megszüntetése érdekében.

4.2.6. Amennyiben az első telefonos kapcsolatfelvételi 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 vagy sikeres volt ugyan, de az ügyfél nem volt együttműködő a Társaság írásban postai levélben vagy e-mail útján kísérli 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 költségtartozás 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 ügyintézés lehetősége;

- a fizetési késedelem és a nem együttműködő magatartás lehetséges következményei, továbbá az eddig felmerült és várható költségek;

- tájékoztatás az állami adósságrendező program által biztosított megoldásokról;

- figyelemfelhívás a Társasággal való fokozott együttműködés szükségességére.

4.4. Telefonon történő harmadik kapcsolatfelvétel

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

4.5. Személyes kapcsolatfelvétel

A Társaság munkavállalója a késedelmes tartozás rendezéséről az ügyféllel a lakhelyén személyesen is egyeztethet.

4.6. Felmondást megelőző fizetési felszólítás

4.6.1. 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.

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

4.7. Felmondó levél

4.7.1. Amennyiben az ügyféllel történő kapcsolatfelvétel sikertelen vagy az ügyfél nem együttműködő, illetve a vállalt fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Társaság élhet a kölcsönszerződés azonnali hatályú felmondásának jogával. A Társaság a kölcsönszerződés felmondásáról szóló tájékoztatást postai úton küldi meg az ügyfél részére. A kölcsönszerződés megszűnésével egyidejűleg a kölcsönszerződéshez kapcsolódóan esetlegesen igénybe vett szolgáltatás(ok)ra vonatkozó szerződés(ek) is megszűnik/megszűnnek.

5. A késedelem következményei

Abban az esetben, ha az ügyfél késedelembe esik a kölcsön törlesztésével, az az alábbiakban összefoglalt következményeket vonhatja maga után.

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 minden esetben az adott kölcsönszerződésre vonatkozó Kondíciós Lista tartalmazza, mely megtalálható honlapunkon a Provident szerződéses dokumentumok menüpontban.

Amennyiben az ügyfél a kölcsöne mellé külön díj ellenében 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 felszámításra a törlesztőrészlet kétszeresének és négyszeresének megfelelő összegű hátralék felhalmozása esetén az alábbiak szerint:

Késedelmi Díj	A késedelmi díj mértéke a Kölcsönszerződésben kikötött futamidőtől és a meg nem fizetett késedelmes tartozás összegétől függ.	**Amennyiben a Kölcsönszerződésben kikötött futamidő hossza az alábbi futamidő sávokba esik:**	
		30 hónapnál rövidebb futamidő	30 hónap és annál hosszabb futamidő
		a Késedelmi díj mértéke:	
	A Kölcsönszerződés fennállása alatt összesen 1 (egy) alkalommal kerül felszámításra, amikor a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege eléri az esedékes Törlesztőrészlet **kétszeres** mértékét.	13.000 Ft	25.000 Ft
	A Kölcsönszerződés fennállása alatt összesen 1 (egy) alkalommal kerül felszámításra, amikor a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege eléri az esedékes Törlesztőrészlet **négyszeres** mértékét.	25.000 Ft	50.000 Ft
Példa: 30 havi futamidejű Kölcsönszerződés esetén, amennyiben a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege eléri az esedékes Törlesztőrészlet kétszeres mértékét, az Ügyfél 25.000 Ft Késedelmi díjat, amennyiben a tartozás az esedékes Törlesztőrészlet négyszeres mértékét eléri, úgy további 50.000 Ft Késedelmi díjat köteles fizetni (további Késedelmi díj a Kölcsönszerződés fennállása alatt nem kerül felszámításra).			

5.2.2. Heti törlesztésű kölcsön esetén Késedelmi díj kerül felszámításra a törlesztőrészlet négyszeresének és tízszeresének megfelelő összegű hátralék felhalmozása esetén az alábbiak szerint:

Késedelmi Díj	A késedelmi díj mértéke a Kölcsönszerződésben kikötött futamidőtől és a meg nem fizetett késedelmes tartozás összegétől függ.	**Amennyiben a Kölcsönszerződésben kikötött futamidő hossza az alábbi futamidő sávokba esik:**			
		33 hét és annál rövidebb futamidő	34 - 71 hét közötti futamidő	72 - 109 hét közötti futamidő	110 hét és annál hosszabb futamidő
		a Késedelmi díj mértéke:			
	A Kölcsönszerződés fennállása alatt összesen 1 (egy) alkalommal kerül felszámításra, amikor a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege eléri az esedékes Törlesztőrészlet **négyszeres** mértékét.	6.000 Ft	10.000 Ft	12.000 Ft	14.000 Ft
	A Kölcsönszerződés fennállása alatt összesen 1 (egy) alkalommal kerül felszámításra, amikor a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege eléri az esedékes Törlesztőrészlet **tízszeres** mértékét.	12.000 Ft	20.000 Ft	24.000 Ft	28.000 Ft
Példa: 57 hetes futamidejű Kölcsönszerződés esetén, amennyiben a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege eléri az esedékes Törlesztőrészlet négyszeres mértékét, az Ügyfél 10.000 Ft Késedelmi díjat, amennyiben a tartozás az esedékes Törlesztőrészlet tízszeres mértékét eléri, úgy további 20.000 Ft Késedelmi díjat köteles fizetni (további Késedelmi díj a Kölcsönszerződés fennállása alatt nem kerül felszámításra).					

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

5.3. Mulasztás adatainak közzététele a Központi Hitelinformációs Rendszerben

A fenti hátrányos következményeken felül a Társaság a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján köteles az ügyfél kölcsönszerződéssel kapcsolatos mulasztásának adatait a Központi Hitelinformációs Rendszer részére átadni, amennyiben a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes havi minimálbér összegét, és e késedelem folyamatosan több mint 90 napon keresztül fennáll. A KHR-ben nyilvántartott adatairól az ügyfél jogosult tájékoztatást kérni, továbbá kezdeményezheti az esetlegesen hibás vagy jogszerűtlenül kezelt adatok helyesbítését vagy törlését a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint.

5.4. Kölcsönszerződés felmondása

5.4.1. Amennyiben a Társaság tartozás megfizetésére történő felhívása ellenére az ügyfél a törlesztőrészletek megfizetését huzamosabb ideig nem teljesíti (jelentős elmaradást halmoz fel), úgy a kölcsönszerződés azonnali hatállyal felmondásra kerülhet. Azonnali hatályú felmondás esetén a kölcsönszerződésből eredő, a felmondás időpontjában fennálló tartozása lejárttá válik és az ügyfél köteles valamennyi, a megszűnés időpontjában fennálló tartozását egy összegben azonnal megfizetni.

Azon ügyfelek, akik a hátralékkezelési tevékenység, megoldáskeresés ellenére továbbra sem teljesítik fizetési kötelezettségüket, és ennek következtében jelentős hátralékot halmoznak fel, a kölcsönszerződés felmondását követően Társaságunk Követelésbehajtási Osztályának kezelésébe kerülnek át.

5.4.2. Felmondási díj

Azonnali hatályú felmondás esetén a felmondással egyidejűleg egyszeri felmondási díj kerül felszámításra. A felmondási díj összege a kölcsönjogviszony és a kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó szerződés(ek) alapján a felmondás időpontjában fennálló tartozás összegének 15%-a, de legalább 5.000 Ft, legfeljebb 100.000 Ft.

5.4.3. Behajtási díj

A felmondást követően a tartozás teljes megfizetésének időpontjáig évente egy alkalommal behajtási díj kerül felszámításra, amelynek mértéke 15.000 Ft.

A behajtási díj mértékét a kölcsönre vonatkozó Kondíciós Lista tartalmazza, mely megtalálható honlapunkon, a Szerződéses dokumentumok menüpontban (www.provident.hu).

5.4.4. 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 a jogosult (hitelező) személyében változás következik be, az engedményezést követően a tartozás vonatkozásában az új jogosult (hitelező) egyeztethet, illetve tehet nyilatkozatot. Az adós az engedményezésről írásban tájékoztatást kap.

5.4.5. 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 az ügyfél ellentmondása hiányában ugyanolyan hatálya van, mint egy jogerős bírósági ítéletnek.

5.4.6. 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 végrehajtási eljárás keretében a végrehajtónak jogában áll lefoglalni ingó- és ingatlan vagyonát (pl. gépkocsiját, berendezési tárgyait, ingatlanát), illetve megterhelni jövedelmét, bankszámláját a követelés megtérülése érdekében.

6. Megoldáskeresés

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

6.2. A Társaság fizetési megoldást akkor tud kidolgozni, ha az ügyfél aktív és együttműködő magatartást tanúsít. A Társaság a megoldáskeresés során az ügyfél együttműködését kérheti adatok, információk rendelkezésre bocsátásában, dokumentumok megküldésében.

6.3. A Társaság az ügyfél információadásának elmaradása miatti hátrányos következmények kilátásba helyezésével nem gyakorol 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 késedelemből eredő további indokolatlan növekedését.

6.5. Alapelvek

a) A Társaság a megoldási javaslat kialakítása során az ügyfél egyedi körülményeit és a méltányosság elvét figyelembe veszi.

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. A Társaság áthidaló megoldásként a Társasággal együttműködő ügyfelek részére a hátralékra vonatkozóan részletfizetési lehetőséget biztosít. A telefonon történő kapcsolatfelvétel, illetve személyes egyeztetés eredményeképpen megállapodás születhet a hátralék részletekben történő rendezéséről. A telefonon történő megállapodás részleteiről a Társaság az ügyfelet írásban rövid úton tájékoztatja.

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 általa meghatározott befizetés összegét a hátralékos kölcsönbe a Társaság átvezeti.

6.8. Amennyiben az ügyfél fizetési nehézsége a szerződéskötést követően bekövetkező átmeneti vagy rendkívüli élethelyzet következtében alakult ki, lehetősége van egyedi méltányossági kérelem benyújtására.

A kérelem elbírálása során a Társaság az ügyfél által rendelkezésre bocsátott információk és dokumentumok alapján vizsgálja, illetve mérlegeli valamely fizetéskönnyítő megoldás alkalmazásának lehetőségét.

Ennek keretében a Társaság különösen a hátralék rendezésére vonatkozó részletfizetési megállapodást, a kölcsönszerződés futamidején belül fizetési halasztást vagy egyéb, az ügyfél körülményeihez igazodó megoldást biztosíthat.

Az egyedi méltányossági kérelem, illetve fizetési halasztás iránti kérelem benyújtása önmagában nem eredményezi fizetéskönnyítés biztosítását, annak engedélyezéséről a Társaság az egyedi körülmények mérlegelése alapján dönt.

7.Adósságkezelési tanácsadási szolgáltatás és adósságrendezési eljárás (Magáncsőd)

7.1. Az ügyfélnek a kölcsönszerződés törlesztésével kapcsolatos fizetési nehézségre tekintettel lehetősége van adósságkezelési tanácsadási szolgáltatás igénybevételére. Ezt a szolgáltatást a Családi Csődvédelmi Szolgálat (székhely: 1051 Budapest, Nádor utca 22., e-mail cím: csodvedelem@im.gov.hu, honlap: www.csodvedelem.gov.hu) nyújtja. A Családi Csődvédelmi Szolgálatnál személyre szabott szakmai, jogi vagy pszichológia jellegű segítségnyújtás érhető el azok számára, akik a pénzügyi kötelezettségvállalásaik teljesítése során nehézségekkel küzdenek vagy küzdhetnek. A Családi Csődvédelmi

Szolgálatnál szakemberek segítségével tekintik át az ügyfél helyzetetét, hogy megtalálják a számára elérhető megoldásokat.

7.2. Amennyiben az ügyfél fizetési nehézséggel küzd, a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén igénybe veheti a magánszemélyek számára kialakított adósságrendezési eljárást.

7.2. Társaságunk tájékoztatója az adósságrendezési eljárásról honlapunkon a Fontos tudnivalók alatt a „Tájékoztató a magáncsődről" oldalon található.

8. Magyar Nemzeti Bank tájékoztatói

Jelen tájékoztatón kívül a fizetés elmaradásának következményeiről további hasznos információk a Magyar Nemzeti Bank oldalán is találhatók, melyek a Kapcsolódó oldalak alatti linkekről elérhetőek.

Kapcsolódó oldalak

MNB tájékoztató fizetési nehézségek esetére

MNB tájékoztató az adósságrendezésről

MNB tájékoztató a túlzott eladósodottság kockázatairól