

Tájékoztató a követeléskezelés folyamatáról a kölcsönszerződés felmondásáig

A Takarékbank Zrt. (székhely: 1124 Budapest, Németvölgyi út 97., a továbbiakban Takarékbank) prudens működésének megfelelően, ezúton szeretnénk átláthatóan és felelősen tájékoztatni a fizetési késedelembe esett Ügyfeleket a követeléskezelés folyamatáról. A Takarékbank elkötelezett abban, hogy segítséget nyújtson azon Ügyfeleinek, akik bár anyagilag nehéz helyzetbe kerültek, de együttműködők. Felhívjuk figyelmét, hogy együttműködés hiányában korlátozott formában van lehetősége a Takarékbanknak áthidaló megoldások kidolgozására.

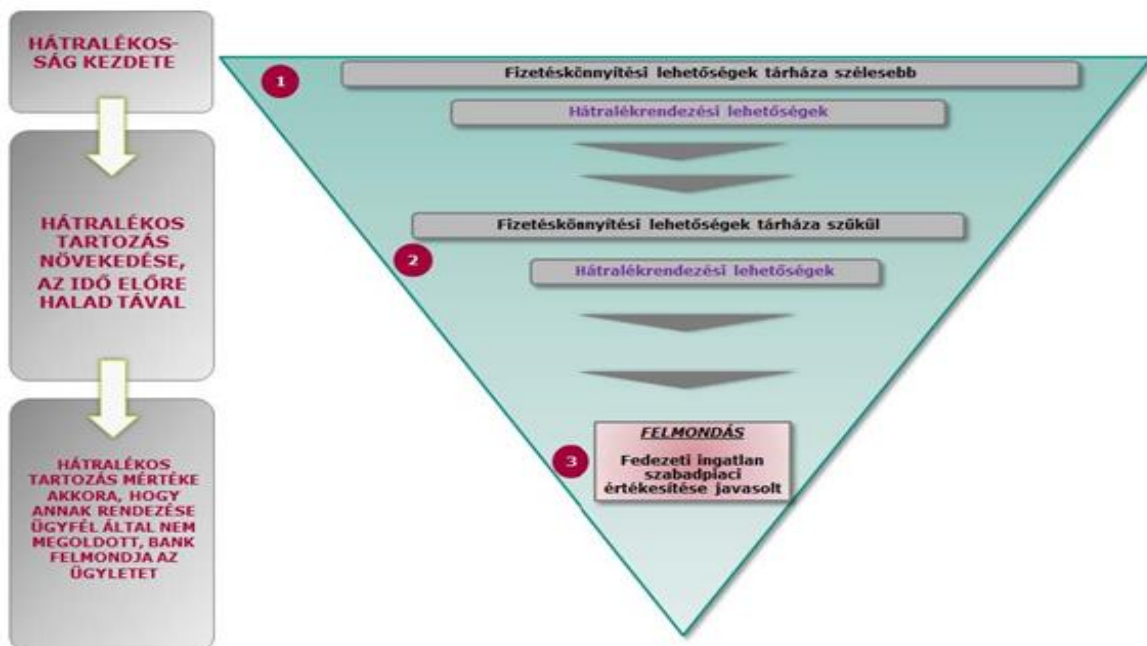
1. Fizetéskönnyítési és hátralékrendezési lehetőségek

A kölcsönszerződés felmondásának elkerülése érdekében a Takarékbanknak és Önnek is közös érdeke, hogy olyan megoldást találjon, amely hosszú távon biztosítja a problémamentes együttműködést. A Takarékbank tapasztalatai szerint, minél nagyobb a hátralékos tartozás összege, annál nehezebb arra fizetéskönnyítési megoldást találni.

Ezért, amennyiben **fizetési kötelezettségének nem tud teljes mértékben eleget tenni**, kérjük, minél előbb érdeklődjön a **fizetéskönnyítési és hátralékrendezési lehetőségekről** az alábbi elérhetőségeken:

- személyesen bármely bankfiókban vagy
- a + 36 1 2121 100 telefonszámon

Kérjük, **hogy időben jelezze fizetési nehézségét**, hiszen ilyen módon elkerülheti a lejárt tartozás – illetve az ahhoz kapcsolódó költségek – növekedését és a hitelügylet felmondását.



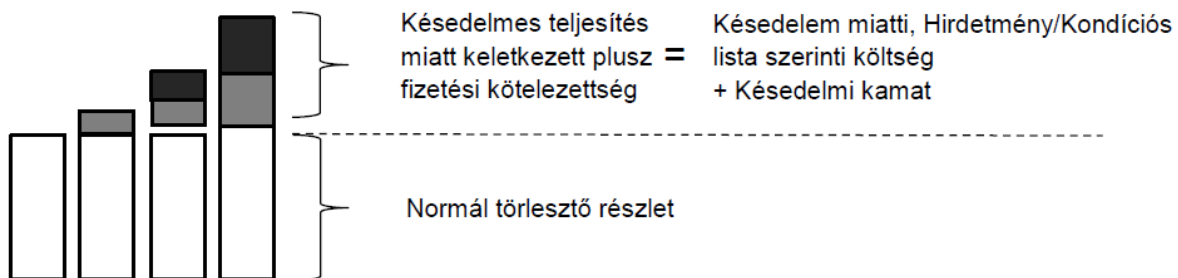
Bízunk benne, hogy tájékoztatásunkkal segíteni tudunk Önnek, és reméljük, hogy Önnel együttműködve mielőbb sikerül megoldást találnunk

2. Késedelmes teljesítéshez kapcsolódó következmények

Amennyiben Ön nem tudja szerződés szerint teljesíteni a fizetési kötelezettségét, vállalnia kell a hátralékos tartozás miatt felszámításra kerülő költségeket/kamatot/díjakat, valamint a hátralékhoz kapcsolódó esetleges eseményeket.

- **Késedelmi kamat felszámítása:** a hátralékos tartozás után a Takarékbank késedelmi kamatot számít fel a mindenkor hatályos Hirdetményében meghatározottak szerint és mértékben. A kölcsönszerződés esetleges felmondást követően, a teljes tartozás lejárttá válik, és a késedelmi kamat a teljes összeget terheli.
- **Nem szerződésszerű teljesítés miatt felszámításra kerülő költség:** amennyiben késedelmes tartozása keletkezik, úgy a mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározottak szerint és mértékben, hiteltípustól függően, a Takarékbank, a nem szerződésszerű teljesítés miatt külön költséget számít fel.

Az előző két pontban feltüntetett költség vonatkozásában az alábbi ábrával szeretnénk szemléltetni, hogy a hátralékos tartozás növekedésével arányosan növekednek a költségek is, ezért fontos, hogy **fizetési problémáját időben jelezze, hogy még időben vizsgálni tudjuk a megoldási lehetőségeket.**



- A Takarékbank, törvényi kötelezettségének eleget téve, **a lejárt tartozás**, valamint az **Adós/ok adatait rögzíteni köteles a Központi Hitel Információs (KHR) rendszerben**, amennyiben a lejárt tartozás mértéke meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és a minimálbér összeget meghaladó késedelem folyamatosan, 90 napon túl fennáll (mindkét feltételnek együttesen kell teljesülnie).
- Amennyiben az Adós és/vagy Kezes nem teljesíti fizetési kötelezettségét, a Takarékbank minden ügyletszereplő irányában élhet telefonon történő **fizetési felszólítással**, **sms üzenet** küldésével, **tájékoztató-felszólító levél** küldésével.
- Lejárt tartozás esetén a **Bank** élhet azon lehetőséggel, hogy **megbízottjai személyesen felkeressék Önt a tartozás mihamarabbi rendezése érdekében.**

3. Hátralékossági szinthez kapcsolódó követeléskezelési események a felmondásig

A Takarékbank kiemelt figyelmet fordít a fizetési nehézséggel vagy hátralékos tartozással rendelkező ügyfeleivel való kapcsolattartásra.

Munkatársaink úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást Önben. Munkatársaink általi kapcsolatfelvételre sor kerülhet telefonon, vagy írásban. Az eljáró ügyintézők, a kapcsolat létesítésekor azonosítják magukat, a Takarékbankot, az ügyletet, és röviden tájékoztatják Önt, hogy milyen célból veszik fel Önnel a kapcsolatot.

A kapcsolatfelvétel alábbi időintervallumokban történhet:

- hétköznaponként 8:00-20:00 óra között valamint
- szombaton 8:00-12:00 óra között.

Amennyiben Ön másképpen nem rendelkezik, vagy írásban nem kérelmezi, heti 3 alkalomnál több kapcsolatfelvétel nem történik. Az Ön kifejezett kérése esetén azonban munkatársaink ettől eltérő időpontokban is készséggel állnak a rendelkezésére.

A Takarékbank a fokozatosság elvét szem előtt tartva alakítja ki a behajtási eseményeket, azaz a hátralékos tartozás összegének növekedésével a behajtási események jellege intenzívebbé válik.

A követeléskezelési eszközöket a Takarékbank felváltva is alkalmazhatja, ezek az alábbiak:

Telefonon történő fizetési felszólítás:

Fontos, hogy kollégáink el tudják Önt érni telefonon, hiszen ez az egyik leggyorsabb módja a tájékoztatásnak. Kérjük, hogy ha elérhetőségeiben változás történik, akkor azt azonnal jelezze a Takarékbank felé.

Először az adósokat, majd az adóstársakat kíséreljük meg elérni, amennyiben a kapcsolatfelvétel sikertelen, a Takarékbank a többi ügyletszereplőt (készfizető kezelést, zálogkötelezettet) is megkeresheti. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek. A telefonbeszélgetés során beazonosításra kerül az ügyfél, annak érdekében, hogy illetéktelen személy részére ne kerüljön kiadásra banktitoknak minősülő adat.

Szöveges üzenetben (sms) történő fizetési felszólítás:

Kisebb mértékű, vagy időtartamú késedelem esetén, csak adósok és adóstársak részére, nagyobb mértékű, vagy időtartamú késedelem esetén, valamennyi ügyletszereplő (készfizető kezes, zálogkötelezett) részére felszólító sms-t küld a Takarékbank.

Az sms üzenetek az ügyletszereplők által megadott telefonszámra kerülnek megküldésre, ezért fontos, hogy amennyiben változik az elérhetősége, úgy haladéktalanul jelezze azt a Takarékbank felé.

Levélben történő fizetési felszólítás:

Kisebb mértékű, vagy időtartamú késedelem esetén, csak az adósok és adóstársak részére, nagyobb mértékű, vagy időtartamú késedelem esetén valamennyi ügyletszereplő részére (készfizető kezes, zálogkötelezett) megküldésre kerül a fizetési felszólító levél.

A levelek tartalma pontos és részletes tájékoztatást nyújt a hátralékos tartozás mértékéről, a hitelügylet adatairól, valamint hogy pontosan milyen számlára kell befizetni vagy utalni.

Levelink a fokozatosság elvét követik az első felszólító levéltől, a felmondás előtti utolsó levélig.

A levelek az ügyletszereplők által megadott levelezési címre kerülnek megküldésre, ezért fontos, hogy amennyiben változik az elérhetősége, úgy haladéktalanul jelezze új címét a Takarékbank felé.

Ingatlanfedezeten kívüli egyéb fedezet (*lakástakarék-pénztári, nyugdíjpénztári megtakarítás vagy életbiztosítás – továbbiakban együttesen: egyéb fedezet*) esetén a megtakarítás nem fizetése is felmondási ok, ezért a megtakarítást kezelő partner felé fennálló hátralék esetén, a Takarékbank külön felszólító levelet küld az ügyfél részére a felmondás elkerülése érdekében.

Az egyéb fedezettel rendelkező ügyletek esetén a felszólító levelekben a fizetési nehézség megoldására ajánljuk fizetéskönnyítési lehetőségeinket, illetve a hátralék rendezésére az egyéb fedezet lehívását és hitelbe történő betörlesztését.

Személyes megkeresés

A Takarékbank személyesen is felkeresheti az ügyletszereplőket, vagy külső partnernek is adhat erre írásos megbízást. Mind a Takarékbank, mind a külső partnerek törekednek arra, hogy heti 3 alkalomnál ne létesítsenek kapcsolatfelvételt, továbbá hogy az ne keltsen fenyegető benyomást, hiszen a cél nem a kölcsönügylet felmondása, hanem az, hogy közösen találjunk megoldást.

Annak érdekében, hogy illetéktelen személy részére ne kerüljön kiadásra banktitoknak minősülő adat, ezért az ügyfél beazonosításra kerül.

A Takarékbank megbízásában eljáró – ügyfelet felkereső – személy meghatalmazással rendelkezik, amely minden esetben bemutatásra kerül az Ügyfél részére.

4. Követeléskezelési eszközök alkalmazása a hátralékossági szint mértékében

Hátralékossági szint mértékétől függ, hogy a Takarékbank milyen úton tájékoztatja Önt.

A Takarékbank jelenlegi gyakorlata alapján – amennyiben van érvényes, az Ügyfél által, a Takarékbank felé lejelentett elérhetőség – felmondást megelőzően minden ügyletszereplő kap felszólító levelet és SMS-t, és a Takarékbank igyekszik telefonon is elérni az ügyletszereplőket.

Egy-egy kérelem benyújtása nem jelenti azt, hogy az automatikus behajtási események felfüggesztésre kerülnének, hiszen a hátralékos tartozás növekedéséről tájékoztatást kell nyújtanunk az ügyfelek részére.

Kérjük, hogy nagyobb mértékű tartozás esetén se zárkozzon el a kölcsönös kommunikációtól, mert ha a tartozás egyösszegű rendezésére nincs lehetősége, akkor kérjük vegye fel a kapcsolatot munkatársainkkal, hogy megvizsgálhassuk, mely fizetéskönnyítő lehetőséget tudjuk Önnek felajánlani.

Ingatlannal fedezett hitelek esetében, amennyiben fizetési lehetőségei oly mértékben korlátozottak, hogy a Takarékbank sem fizetéskönnyítési sem hátralékrendezési programba nem tudja Önt bevonni, abban az esetben **javasoljuk a fedezeti ingatlan szabadpiaci értékesítését.**

5. Felmondás

Amennyiben nem sikerül megoldást találni a problémás helyzetre, úgy a Takarékbank élhet felmondási jogával.

A Takarékbank a felmondás előtt, egy utolsó fizetési felszólító levélben tájékoztatja Ügyfeleit a végső fizetési határidőről a felmondás elkerülése érdekében.

Az MNB által kiadott, kölcsönszerződés felmondása előtti mintatájékoztatót az alábbi linken tekintheti

meg:

- **MNB Tájékoztató fizetési nehézségek esetére**
- **MNB Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt**

A felmondás tényéről a Takarékbank postai úton, írásban tájékoztatja Ügyfeleit.

A kölcsönszerződés felmondása kapcsán felhívjuk szíves figyelmét az alábbiakra:

- Amennyiben Adós több kölcsönügylettel rendelkezik, és bármelyik ügyet tekintetében felmondási ok áll fenn, akkor a Takarékbank azonnali hatállyal felmondhatja az összes további szerződést.
- Felmondást követően a teljes tartozás lejárttá válik, ezért várható a nem szerződészerű teljesítés miatti felszámításra kerülő költségek jelentős növekedése is (felmondást követően már a teljes követelés után kerül felszámításra a késedelmi kamat, míg felmondás előtt csak a hátralékos követelés a késedelmi kamat alapja).
- A követelés behajtásával járó költségek (ügyvédi díj, követeléskezeléssel megbízott cég megbízási díja, végrehajtói díj, árverezőház költsége stb.) tovább növelik a fizetési terheket, melyek összege elérheti a hitelösszeg akár 20%-át is.

A felmondást követő intézkedésekről részletes tájékoztatónkat az alábbi elérhetőségen találja.

Takarékbank Zrt.