**Tájékoztatás ügyfeleknek fizetési késedelem és tartozás meg nem fizetésének várható következményeiről**

1. Bevezető

Jelen tájékoztató célja a jelzálogjoggal biztosított kölcsönszerződésekből eredő lejárt esedékességű

tartozás meg nem fizetésének következményeiről szóló információnyújtás – különös tekintettel a hátralékos tartozás elszámolási sorrendjére, a felmerülő járulékos díjakra és költségekre, a követeléskezelés menetére. A tájékoztató készítése és követeléskezelési gyakorlatunk kialakítása során többek között figyelembe vettük a Magyar Nemzeti bank elnökének a fogyasztókkal szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.13.) számú ajánlásának irányelveit és a Magyar

Nemzeti Bank fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló 1/2016.

(III.11.) számú ajánlásának irányelveit (továbbiakban: MNB ajánlások).

Hangsúlyozni kívánjuk, hogy Társaságunk az együttműködő adósokkal kölcsönösen együttműködve törekszik megtalálni azokat a lehetőségeket, amikkel valamennyi fél számára a legkisebb további költséggel, hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül rendezhető a fennálló tartozás. Az adósok fizetési problémáinak felmerülése esetén is a kölcsönösszeg visszafizetését kívánjuk elősegíteni az adósokkal együttműködve, azonban Társaságunk szerződéses és jogszabályokban biztosított jogainak érvényesítésével.

Amennyiben Ügyfeleink tartozásukat az arra vonatkozó felszólítás ellenére nem fizetik vissza, vagy a tartozás rendezése vonatkozásában nem kötnek megállapodást az Delta Faktor Zrt.-vel, a követelés a szerződésben foglaltaknak és a jogszabályoknak megfelelően jogi úton érvényesítésre kerül, amelynek során akár a biztosítékul szolgáló ingatlan tulajdonjogát is elveszítheti. Társaságunk minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy elkerülhető legyen ügyfelei számára az ingatlan árverezését eredményező, költséges és időigényes jogi eljárás.

II. Késedelem következményei

Abban az esetben, ha Ügyfeleink a kölcsönszerződésben foglaltaknak nem tesznek eleget, fizetési kötelezettségét határidőben nem teljesítik, úgy Társaságunk az alábbi intézkedéseket tesz/teheti meg.

1. Késedelmi kamat: A késedelembe esés napjától a kölcsönszerződés és a hatályos Üzletszabályzat, Hirdetmények rendelkezéseinek megfelelően Társaságunk késedelmi kamatot számít fel. A késedelmi kamat mértékét, számításának módját a Társaság hatályos Üzletszabályzata, Hirdetménye tartalmazza. A késedelmi kamattal naponta emelkedik a tartozás összege, ezért fontos, hogy tartozása rendezését minél hamarabb megkezdje.

2. Központi Hitelinformációs Rendszer (röviden KHR, korábban BAR): Amennyiben az esedékessé vált és meg nem fizetett tartozás összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és a késedelem folyamatosan több mint 90 napon keresztül fennáll, akkor a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvényben meghatározott adatokat Társaságunk haladéktalanul továbbítja a Központi Hitelinformációs Rendszer felé. A Központi Hitelinformációs Rendszert működtető BISZ Zrt. a törvényben meghatározottak szerint az ügyfél adatait a tartozás megfizetését követő egy éven keresztül, egyéb esetben öt éven keresztül tartja nyilván és kezeli, valamint más referenciaadatszolgáltató megkeresésére adatot szolgáltat a tartozásról.

3. Felmondás: A kölcsönszerződés alapján a kölcsönfelvevő (adós, adóstárs) és amennyiben bevonására sor került, a kezes kötelezettséget vállalt arra, hogy a kölcsönszerződés alapján fennálló tartozás összegét, így a tőke, kamat, egyéb díj, költség összegét megfizeti Társaságunk számára, Társaságunkkal szemben vállalt kötelezettségeit teljesíti. A zálogkötelezett a fedezetül szolgáló ingatlannal felel a tartozás teljesítéséért. A kölcsönszerződés részét képezik Társaságunk Üzletszabályzatának rendelkezései is. Társaságunknak, amennyiben az Adósok nem tesznek eleget a kölcsönszerződésben vállalt kötelezettségnek és bármilyen okból nem teljesítik fizetési kötelezettségüket, a szerződés alapján joga keletkezik a kölcsönszerződés(ek) felmondására.

A kölcsönszerződés felmondását megelőzően Társaságunk a kölcsönfelvevőnek (adós, adóstárs) és amennyiben bevonására sor került, a kezesnek és személyes adósnak nem minősülő (dologi) zálogkötelezettnek küldött írásbeli felszólításaiban felhívja a figyelmet és egyben tájékoztatást nyújt a teljes fennálló és lejárt tartozás összegéről, a fizetendő ügyleti kamat és késedelmi kamat mértékéről, valamint a nemfizetés esetén teljesítendő további díj és kamatterhekről, továbbá a késedelmes tartozás kiegyenlítésének végrehajtási eljáráson kívüli rendezésének lehetőségeiről és részletezi a tartozás rendezésének elmaradása esetén várható jogkövetkezményeket. Együttműködés és fizetés hajlandóság hiányában, a Társaságunknál fennálló szerződés(ek) közokiratba foglaltan felmondásra kerül(nek), amelynek költsége az Adósokat terheli.

A felmondást követően a kölcsönszerződés alapján fennálló követelés egyösszegben e lejárttá és

esedékessé válik, melynek megfizetéséig késedelmi kamat kerül felszámításra Társaságunk a kölcsönszerződés felmondását követő 90. nap eltelte után

- lakáscélú hitelszerződés esetében a felmondás napját megelőző napon érvényes ügyleti kamatot, költséget és díjat meghaladó mértékű késedelmi kamatot, költséget és díjat nem számíthat fel,

- deviza alapú kölcsönszerződések esetén felmondás napján érvényes ügyleti kamatot és kezelési költséget meghaladó mértékű késedelmi kamatot, költséget vagy díjat nem számíthat fel.

4. Igényérvényesítéssel összefüggő költségek: Mindaz a költség, amely a tartozás önkéntes teljesítése hiányában, annak érvényesítése érdekében – akár jogi eljáráson kívül, vagy annak során

– felmerül, Önt terheli. Ide tartozik többek között a közjegyzői, ügyvédi / jogtanácsosi munkadíj, bírósági végrehajtás során – annak megindításával, és lefolytatásával összefüggően felmerülő – végrehajtási költségek. Az igényérvényesítési eljárást eredményes egyeztetés hiányában Társaságunk is megindíthatja a jogi eljárást a követelés behajtása érdekében. Az igényérvényesítés lefolytatásának költségei Önt fogják terhelni, és jelentősen növelhetik tartozása összegét.

III. Követeléskezelés menete

1. Fizetési felszólítás

Amennyiben a fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, úgy Társaságunk rendszeresen – az MNB ajánlásokban foglaltak figyelembevételével –írásban is felszólítja valamennyi ügyleti szereplőt (adóstársak, zálogkötelezettek, készfizető kezesek) a tartozás rendezése érdekében.

2. Telefonos megkeresés, SMS, email üzenet

Az írásbeli felszólításon kívül Társaságunk munkatársai rögzített telefonon megkísérlik felvenni a kapcsolatot a követelés adósaival, biztosítéknyújtókkal. (A kapcsolattartásra vonatkozó szabályok lentebb kerülnek részletezésre.) A Társaságunk rendelkezésére álló telefonszámra figyelemfelhívásra szolgáló SMS üzenet is kiküldésre kerülhet. Amennyiben email elérhetőség is rendelkezésre áll, megkereséseinket – egyéb írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel mellett – ezen a csatornán is megküldhetjük Ügyfeleink részére.

Telefonszámának, vagy egyéb, kapcsolattartásra megadott elérhetőségének esetleges megváltozását mindenképpen jelezze kollégáink felé, mert a tartozás rendezése érdekében az igénybe vehető megoldási lehetőségekről csak abban az esetben tudunk teljes körű tájékoztatást nyújtani, amennyiben sikerrel fel tudjuk venni Önnel a kapcsolatot.

3. Személyes felkeresés

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben kollégáink nem tudják Önt telefonon elérni, akkor Önnel a személyes kapcsolatfelvételt is megkísérelhetjük annak érdekében, hogy személyes felkeresőnk pontos tájékoztatást nyújtson lejárt esedékességű tartozásának összegéről és megoldási lehetőségekről.

Külső követeléskezelő cég megbízása

Társaságunk megbízást adhat külső követeléskezelő cég részére a követelés behajtására. A követeléskezelő társaságok írásban és telefonon kereshetik meg Önt, de Társaságunk, valamint a követeléskezelő társaság munkatársai személyesen is felkereshetik az adósokat, kezeseket, zálogkötelezetteket a tartozás rendezéséről való egyeztetés érdekében. Személyes felkeresés során a hitelező megbízásából eljáró személyek minden esetben bemutatják meghatalmazásukat/megbízó levelüket (amely tartalmazza megbízásuk pontos tartalmát), és részletes tájékoztatást adnak a tartozás összegéről, a késedelem következményeiről, felhívják figyelmét a teljesítés lehetőségére és előnyeire.

5. Rendszeres tájékoztató levelek

Az MNB ajánlásoknak megfelelően Ön minimálisan a felmondást követő első öt évben félévente, majd azt követően évente fog tájékoztató levelet kapni a tartozással és a követeléskezelés állásával kapcsolatosan.

IV. Jogi úton történő igérvényesítés

Az ügyfelek együttműködésének hiánya, alacsony pénzügyi teherviselő képessége, jelentős összegű

tartozás felhalmozódása esetén (Társaságunk által ismert vagyoni, jövedelmi viszonyokhoz és a fedezetül szolgáló ingatlan értékéhez képest) Társaságunk megkezdheti a követelés jogi úton történő érvényesítését.

Amennyiben Ön a kölcsönszerződésből eredő tartozását nem rendezi, illetőleg Társaságunk által felkínált megoldási lehetőségek egyikével sem él, Társaságunk az alábbiak szerint járhat el.

1. Bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezése

A közokiratba foglalt kölcsönszerződések esetén Társaságunk az illetékes közjegyzőtől kéri a szerződés végrehajtási záradékkal történő ellátását. Közokiratba nem foglalt kölcsönszerződések esetén Társaságunk fizetési meghagyás kibocsátását, majd – ennek jogerőre emelkedése esetén – végrehajtási lap kiállítását kezdeményezi. A végrehajtási eljárás során felmerülő költségekre vonatkozó részletes tájékoztatást a honlapunkon (https://deltafaktor.hu) érhetik el. Felhívjuk figyelmét, hogy a végrehajtással kapcsolatos költségek Önt fogják terhelni.

Előfordulhat, hogy a kölcsönszerződés fedezetét képző ingatlan tekintetében Társaságunk, harmadik fél (pl. közműszolgáltató, Nemzeti Adó-és Vámhivatal) által indított végrehajtási eljárásba a végrehajtási szabályokra tekintettel kénytelen bekapcsolódni. Ennek következtében Társaságunknál fennálló szerződése felmondásra kerül még abban az esetben is, ha nem áll fenn a kölcsönszerződésből eredő lejárt tartozása. Ennek elkerülése érdekében, javasoljuk, közvetlenül kezdeményezze a végrehajtási eljárást kezdeményezővel a kapcsolatfelvételt és ezúton rendezze a fennálló tartozását.

2. Követelés engedményezése

A követelés engedményezése azt jelenti, hogy Társaságunk az ügyféllel szemben fennálló követelését tovább értékesítheti. Az értékesítés során Társaságunk a hitelezői jogait ruházza át a követelés vásárlójára, amellyel a Társaságot megillető és a tulajdoni lapra bejegyzett jelzálogjog átjegyzésre kerül a követelés megvásárlója javára. A követelés engedményezéséről Társaságunk értesíti az ügyfeleket, ezen időponttól a kötelezett kizárólag az engedményes, azaz a követelés vásárlója részére teljesíthet.

V. Elszámolás sorrendje

Társaságunkhoz teljesített befizetéseit az alábbi sorrendben számoljuk el lejárt tartozására:

* jogi és egyéb költségek, díjak,
* késedelmi kamat,
* kezelési költség,
* ügyleti kamat,
* tőke

Ezen elszámolási sorrendtől Társaságunk csak az ügyfelek számára kedvezőbb módon térhet el.

VI. Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás és tájékoztatás szabályai

• A követeléskezeléssel foglalkozó munkatársaink, megbízott társaságok a kötelezettekkel telefonon, illetve személyesen is kizárólag hétköznap reggel 8 és este 20 óra között, valamint szombaton reggel 8 és 12 óra között vehetik fel a kapcsolatot.

• Szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat a kötelezettekkel, ideértve a telefonos, személyes megkereséseket, valamint a telefonos üzeneteket.

• Ügyfeleink, illetve más kötelezettek személyesen a részünkre bejelentett állandó lakóhelyükön, illetve tartózkodási helyükön, továbbá a fedezeti ingatlan címén kereshetők fel.

• A kapcsolatfelvétel helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak a kötelezett kifejezett kérelme alapján lehet eltérni. A kötelezett erre irányuló kérelmét írásban kell eljuttatnia Társaságunk címére, avagy a Társaságunkkal folytatott telefonos egyeztetés során kell előadni, mely egyeztetést Társaságunk rögzít.

• Társaságunk a tartozással érintett valamennyi személyt, érintettet megkeres és bevon a megoldás keresési folyamatba.

• Társaságunk törekszik arra, hogy sikertelen kapcsolatfelvétel esetén (kikapcsolt telefon, eredménytelen kézbesítés, stb.) más módon is elérje a kötelezetteket. Ennek érdekében a rendelkezésünkre álló iratanyagot ismételten áttekintjük, ill. jogszerűen elérhető adatbázisból adatokat gyűjthet.

• Az együttműködő kötelezettek kapcsolatfelvétel helyére és idejére irányuló méltányolható kéréseit - amennyiben az nem hátráltatja, ill. lehetetleníti el a követelések behajtását – Társaságunk figyelembe veszi.

• Kapcsolatfelvételkor a Társaság munkavállalói az Ön beazonosítását követően minden esetben azonosítják magukat.

• Telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetések hanganyaga rögzítésre kerül.

• Személyes felkeresés során az eljáró munkavállalók, illetve megbízottak kötelesek bemutatni az ügyfelek részére a meghatalmazásukat.

• A kapcsolatfelvétel során illetéktelen harmadik személyek részére nem adható tájékoztatás a követeléskezelésről, ideértve különösen a személyes adatoknak, ill. banktitoknak minősülő információkat. A kapcsolattartás során a behajtási folyamatban részt vevő ügyintézők tartózkodnak az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartástól. Tartózkodnak minden olyan tevékenységtől, amellyel Önt jogai és kötelezettségei tekintetében tudatosan megtévesztenék, illetve ezekre vonatkozóan hamis tájékoztatást nyújtanának a követelés behajtása érdekében.

• Munkatársaink, illetve a követeléskezelő társaságok nem fenyegethetik Önt jogalap nélkül büntetőjogi következményekkel, illetve nem kelthetnek olyan benyomást, amelyből arra következtethet, hogy az eljáró ügyintéző hatósági kényszerintézkedést foganatosít Önnel szemben, vagy hatósági személyként jár el.

• Társaságunk munkavállalóinak és a megbízott társaságoknak a kommunikáció során közérthetően kell fogalmazni, kerülni kell a jogi szakkifejezések használatát vagy azokat megfelelő magyarázattal kell ellátni.

• Írásbeli kérelmére Társaságunk tájékoztatást ad a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről. Az írásbeli kérelem benyújtható ügyfélszolgálatunkon vagy postai úton továbbítható az alábbi címre: 2315 Szigethalom, Mű út 222.

• Ügyfélszolgálatunkon tájékoztatást kaphat a követelés aktuális összegéről, a követeléskezelési lépésekről, a késedelmes adósokkal foglalkozó illetékes munkatárs(ak) elérhetőségéről.

• A követeléskezelés teljes időszakában a 06 24 538 295 telefonszámon kérhető tájékoztatás.

Társaságunk minden esetben törekszik a jogszabályok, az MNB ajánlások, illetve a kölcsönös együttműködés elve alapján eljárni a követeléskezelés során. Ennek ellenére amennyiben jogait sértő intézkedést, eljárást tapasztal, panaszt tehet, amelyet Panaszkezelési szabályzatunknak megfelelően érdemben kivizsgálunk. A panasz megtételére és elbírálására vonatkozó információkat honlapunkon

https://deltafaktor.hu

Tisztelettel,

**Arthur Bergmann** **Hungary** **Zrt.**