**Tájékoztatás Ügyfeleknek fizetési nehézségek esetén igénybe vehető megoldásokról**

1. Bevezető

Jelen tájékoztató célja információnyújtás a - jelzálogjoggal biztosított kölcsönszerződésekből eredő -

30 napot meghaladó fizetési késedelembe esett Ügyfelek tartozásának rendezésére irányuló megoldásokról, melyek a fizetőképesség helyreállítását szolgálják. 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 szabályait. 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. A késedelmes adósok fizetési problémáinak felmerülése esetén is a kölcsönösszeg visszafizetését kívánjuk elősegíteni az adósokkal együttműködve, azonban Társaságunk szerződéses és jogszabályokban biztosított jogainak érvényesítésével.

1. Kik vehetnek részt a programban?

A programban részt vehetnek azon 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esett ügyfeleink, akik jelzálogalapú kölcsönnel rendelkeznek Társaságunknál és a jelen tájékoztató III. pontjában feltüntetett módon jelzik, hogy életkörülményeik megváltoztak és ennek köszönhetően a továbbiakban nem fogják tudni szerződésszerűen teljesíteni kölcsönük fizetését. Az életkörülmények változását a Társaság által előírt módon kell jelezni. A késedelmes fizetés, vagy az életkörülmények változásának jelzése nem jelent automatikus részvételt a programban.

A következőkben rövid és világos áttekintést szeretnénk nyújtani, hogy egyértelmű legyen az Ön számára, milyen konstrukciók alkotják programunkat és milyen feltételekkel tudja Társaságunk biztosítani ezen lehetőségeket az Ön számára.

III. A Tartozás rendezésére igénybe vehető megoldások

1. Lejárt esedékességű tartozás adott időre egyenlő részletekben történő megfizetése

Amennyiben Önnek nincs lehetősége a fennálló kölcsönéből eredő tartozását egy összegben megfizetni, Társaságunk lehetőséget biztosít a lejárt tartozás havi egyenlő részletekben történő megfizetésére. Az elmaradt tételek megfizetésére Társaságunk legfeljebb 6 hónapos időtartamot biztosít. Ezen részleteket a kölcsön havi törlesztő részletén felül, azzal azonos számlaszámra kell megfizetnie. Amennyiben a részletfizetés időszaka alatt lehetősége adódik magasabb összeg megfizetésével a tartozást tovább csökkenteni, arra a kölcsön havi esedékességének időpontjától függetlenül bármikor lehetősége van.

2. Fedezeti ingatlan önkéntes értékesítése

Lehetősége van arra, hogy a biztosítékul szolgáló ingatlan értékesítéséből származó összeggel rendezze, ill. csökkentse tartozását. A fedezeti ingatlant önkéntesen van lehetősége értékesíteni, azonban a végsőként kialkudott vételár összegét Delta Faktor Zrt. előzetesen jóvá kell hagynia. A fedezeti ingatlan értékesítésével az ingatlanból befolyó vételár a kölcsönszerződésből eredő tartozásra fordítandó. Amennyiben az ingatlanból befolyó vételár után esetlegesen tartozása marad fenn Társaságunkkal szemben, úgy annak rendezésére Delta Faktor Zrt. olyan fizetési ütemezést biztosíthat, amely elfogadható és vállalható adósságterhet jelenthet Önnek. A visszafizetés részleteinek meghatározása kapcsán figyelembe veszi többek között az adósok, adóstársak fizetési teherviselő képességét, életkörülményeit, az ingatlan értékét, értékesíthetőségét, az érintettek korábbi együttműködését jognyilatkozatuk alapján. Ilyen kedvezmény lehet például, de nem kizárólagosan a meghatározott kötelezettek kiengedése a kötelemből igény alapján.

Állam által biztosított adósságrendezési megoldás, a Magáncsőd.

A 2015. évi CV. törvény alapján lehetőség nyílik a fizetési nehézséggel küzdő természetes személyek adóssága - a szükséges vagyon és jövedelem felhasználásával - szabályozott keretek közötti rendezésére úgy, hogy az eljárás alatt az adósok fizetőképessége helyreálljon. Az Adósságrendezésről bővebben honlapunkon a http://deltafaktor.hu, továbbá a Családi Csődvédelmi Szolgálat honlapján a www.csodvedelem.gov.hu; vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján http://www.mnb.hu/oldalon tájékozódhat.

IV. Kapcsolatfelvétel

Fizetési nehézségét és a megoldási folyamat elindítására vonatkozó igényét a Méltányossági kérelem nyomtatványunk kitöltésével az alábbi módokon juttathatja el Társaságunkhoz:

Ügyfélszolgálati irodánk: 2315 Szigethalom, Mű út 5.

Hétfő: 8:30-15:00

Kedd: 8:30-15:00

Szerda: 8:30-15:00

Csütörtök: 8:30-15:00

Péntek: 8:30-14:30

Szombat Zárva

Vasárnap Zárva

Ügyfélszolgálati hívószám: 06 24 538 295

Hétfő: 8:30-15:00

Kedd: 8:30-15:00

Szerda: 8:30-15:00

Csütörtök: 8:30-15:00

Péntek: 8:30-14:30

Szombat Zárva

Vasárnap Zárva

Postai úton a Társaság székhelyére 2315 Szigethalom, Mű út 5. címezve tehető

Tájékoztatjuk, hogy a fenti lehetőségek tájékoztató jellegűek, az adott konstrukció főbb jellemzőit tartalmazzák és nem minősülnek konkrét ajánlatnak, továbbá felhívjuk figyelmét, hogy a programban való részvételre való jelentkezés nem jelenti bármely megoldási program automatikus igénybevételét. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Társaságunk kizárólag abban az esetben tud segíteni helyzetének megoldásában, amennyiben sikerül együttműködést kialakítanunk Önnel. Az MNB ajánlásokkal összhangban felmérésre kerülhet az Ön jövedelmi és vagyoni helyzete, teherviselő képessége. Társaságunk a követeléskezelés folyamata során figyelembe veszi az együttműködésének mértékét, fizetési készségét, képességét, életkörülményeit, a követelés mértékét és a fedezetül szolgáló ingatlan értékét. Kérjük, hogy vagyoni és jövedelmi helyzetének feltárása érdekében az erre irányuló kérdéseinkre szíveskedjen válaszolni telefonos, személyes vagy írásbeli megkeresés esetén is.

Amennyiben a tartozását az arra vonatkozó felszólítás ellenére nem fizeti vissza, vagy a tartozás rendezése vonatkozásában nem köt megállapodást a Delta Faktor Zrt., 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.

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 5.

• 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

http://deltafaktor.hu

Tisztelettel,

**Delta Faktor Zrt.**