

## *Tájékoztató*

### *a Takarékszövetkezet követeléskezelési tevékenységével összefüggő információkról*

A Felügyeleti ajánlásban foglaltaknak megfelelően kiemeljük, hogy a kialakított eljárás az olyan adós tekintetében értelmezendő, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az ésszerűen tájékozott adóstól elvárható a követeléskezelési tevékenységgel érintett, az adós által nem szerződésszerűen teljesített alapjogviszonyra vonatkozóan megkötött szerződés(ek) ismerete.

#### **A Takarékszövetkezet adatai:**

Hitelintézet neve: **M7 TAKARÉK Szövetkezet**  
Tevékenységi engedély száma: **H-EN-I-785/2016.**

#### **A Takarékszövetkezetnél követelés kezelés során alkalmazott feltételek:**

Az M7 TAKARÉK SZÖVETKEZET (a továbbiakban: Takarékszövetkezet) a tevékenységi engedélyének számát és dátumát az Általános Üzletszabályzata is tartalmazza.

Az ügyfelek a szerződés megkötésekor rendelkeznek az adataik takarékszövetkezeti nyilvántartására vonatkozó feltételekről, amelyet a Takarékszövetkezet dolgozói a hatályos jogszabályban, valamint a belső szabályzatokban foglaltaknak megfelelően kötelesek betartani.

A szolgáltatások ellenértékét a szerződések tartalmazzák. Szerződéses rendelkezés hiányában az ellenérték tekintetében a Takarékszövetkezet "Hirdetmény"-ei az irányadók, amelyek megtekinthetők a Takarékszövetkezet valamennyi üzlethelyiségben és a <http://www.m7takarek.hu> internetes oldalon.

A Takarékszövetkezet a Hirdetményét a Felügyeleti ajánlással összhangban dolgozta ki, amely alapján a szolgáltatások teljesítésére fordított szokásos mértéket meghaladó költségek (posta, hatósági eljárás illetéke, stb. ) az üzletfelet terhelik.

A lakosság (természetes személyek) részére a hitelekhez – követelésekhez - kapcsolódóan felszámításra kerülő díjakat az aktuális Hirdetmény tartalmazza, amely kitér a szerződések módosításával összefüggő díjakra is.

Takarékszövetkezetünknel a szerződések módosításakor alapesetben egyösszegű díj kerül meghatározásra.

Az üzletfél által fizetendő kamatokat, és az időtartamhoz kötött díjakat, továbbá jutalékokat naptári napokra alapesetben a következő képlet alapján kell számolni:

$$\frac{\text{tőke összege} \times \text{kamatláb} \% \times \text{naptári napok száma}}{360 \times 100}$$

Amennyiben az adott ügylet kamatszámítása az előzőekben részletezett számítási módtól eltér, akkor azt az Általános üzletszabályzat mellékleteként felsorolt terméktájékoztató, illetve az adóssal megkötött szerződés tartalmazza.

### **Az adóssal történő kapcsolat felvételre/tartásra vonatkozó feltételek:**

Az adóssal a kapcsolat felvételt és kapcsolattartást alapesetben a követelését kezelő egység ügyintézői tartják. Az egységek elérhetőségét (címét, telefon, telefax számát és email címét), nyitvatartási idejét a Takarékszövetkezet <http://www.m7takarek.hu/> honlapja is tartalmazza.

Az adós (a fizetési késedelemmel rendelkező, a Hpt. alkalmazásában fogyasztónak minősülő adós és adóstárs, valamint magánszemély kezes, és zálogkötelezett: a továbbiakban adós) nyitvatartási időben akár személyesen akár telefonon intézheti ügyeit a Takarékszövetkezet egységeiben. Amennyiben az adós írásban kívánja felvenni a kapcsolatot a fizetési nehézségének könnyítése érdekében, azt levélben is megteheti akár az adott egység, akár a Takarékszövetkezet központjának címezve, de időkorlát nélkül rendelkezésére áll a [info@m7takarek.hu](mailto:info@m7takarek.hu) email cím is.

A telefaxon történő ügyintézéshez ajánljuk a 0682/553-821 telefaxszám igénybevételét.

Az adós az email és a telefax igénybevételével időkorlát nélkül élhet a személyes ügyintézésre vonatkozó időpont foglalási szándékával, valamint a szerződésmódosítási javaslatának benyújtásával. A személyes találkozásra időpont kérhető az adott egység ügyintézőjétől az egységhez tartozó elérhetőségeken (telefon, telefax, email).

Az ügyféllel történő kapcsolat tartás során

- a takarékszövetkezeti ügyintézőnek a kapcsolat létesítésekor azonosítania kell magát,
- heti három alkalomnál többször nem lehet kapcsolatot létesíteni (ettől a gyakoriságtól abban az esetben lehet eltérni, ha ahhoz az adós hozzájárulását adja – ilyen lehet a fizetési megállapodás érdekében történő egyeztetés -).

A telefonon történő ügyintézés esetén munkaidőn kívül a 0682/553-820 üzenetrögzítő telefon áll rendelkezésre.

Az adós 30 napon belül élhet a hangfelvétel visszahallgatási lehetőségével. A bejelentéskor a személyi adatain túl, közölnie kell a napra, a telefonszámra vonatkozó információt is.

Az adós a hangfelvételt csupán a Takarékszövetkezet hivatalos helyiségében hallgathatja meg az adott egység hivatalos nyitvatartási idejében. Amennyiben az adós kéri, a hangfelvételtől jegyzőkönyvet kell a számára készíteni.

A követeléskezeléssel összefüggésben az adós részére telefonra szöveges üzenet (SMS) a Takarékszövetkezetből nem küldhető.

A helyszíni szemle kivételével a találkozásra is kizárólag a Takarékszövetkezet hivatalos helyiségében kerülhet sor.

### **Tájékoztatás:**

A Takarékszövetkezet az adós részére rendszeres tájékoztatást biztosít a fizetési késedelem fennállása során, az alábbi értesítő leveleken keresztül:

1. késedelembe esést követő első értesítő levél
2. felmondás előtti és felmondást követő értesítő levél
3. rendszeres értesítő levél
4. értesítés a követelés átruházásáról.

Egyéb kapcsolódó szabályok:

- Az értesítő és tájékoztató levelek kiküldéséért felszámított díj vagy költség a postai díjszabályzatnak megfelelő módon kerül megállapításra.
- A takarékszövetkezet az adós külön kérése esetén elektronikus levélben is megküldi az értesítő leveleket, és ehhez az adós előzetes írásbeli hozzájárulását beszerezi.

Az adós kérésére a Takarékszövetkezet kérésétől számított 15 napon belül ad tájékoztatást a lejárt követelésének kezelési állapotának állásáról, a várható lépéseiről, a fennálló követelésről és annak összetételéről. A jelzálogjoggal fedezett követelés esetében amennyiben a követelés fedezetének érvényesítése megtörtént, és az nem fedezte az adós kötelezettségeit, akkor a fennmaradó tartozás összegéről az ügyfelet – a végrehajtó elszámolásától számított 30 napon belül tájékoztatja a Takarékszövetkezet.

A tájékoztatás – ha az adós a szerződésének aláírásakor, illetve a követelés fennállása időpontjában másként nem rendelkezett – írásban történik.

Az ügyintézők telefonon az adott egység nyitvatartási ideje alatt, kizárólag a Takarékszövetkezet üzlethelyiségéből kereshetik meg az adóst.

### **Áthidaló megoldási javaslatok:**

A Takarékszövetkezetnél áthidaló megoldás felajánlására az adós teherviselő képességének teljes áttekintését követően kerülhet sor. Ahhoz, hogy a Takarékszövetkezet az adós számára megfelelő megoldást tudjon felajánlani, szükség van valamennyi a teherviselő képességet bizonyító ügyiratra, dokumentumra.

Az adott adós részére áthidaló megoldások teljes köréből állítja össze az ügyintéző a legmegfelelőbb változatot.

A Takarékszövetkezet ügyintézője az elkészült az áthidaló megoldást – annak véglegessé váló állapotának időpontjától számítva - 8 napon belül írásban megküldi az ügyfél részére.

A következőkben az áthidaló megoldás lehetséges formáit ismertetjük:

1. fizetéskönnyítő megoldás: például futamidő hosszabbítás, mérsékelt törlesztőrészlet átmeneti fizetése, tőkefizetésre történő türelmi idő (tőkemoratórium)
2. devizahitel forintra történő konvertálása
3. állam által kínált áthidaló programokban való részvétel

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy az áthidaló megoldások igénybe vételével a ténylegesen visszafizetendő hitelösszeg a hosszabb futamidő, valamint az eltérő kamatmérték miatt magasabb lehet az eredeti összegnél.

Amennyiben az adós anyagi helyzete nem teszi lehetővé az áthidaló megoldás alkalmazását, a Takarékszövetkezet a kérelme beadásától számított 8 napon belül értesíti, amelyben további tájékoztatást kap valamennyi általa igénybe vehető állami áthidaló programról.

Az áthidaló megoldással kapcsolatos tájékoztatás a következőket tartalmazza:

1. tartozás megállapodás szerinti összege,
2. megállapodásban szereplő áthidaló megoldás bemutatása,
3. megállapodás létrejöttéhez kapcsolódó díjak és költségek,
4. azt a végső időpontot, ameddig a viszontválasznak meg kell érkeznie a Takarékszövetkezethez,
5. milyen plusz igazolásokat, ügyiratokat, dokumentumokat kell még benyújtania az adósnak a megállapodás létrejöttéhez,
6. milyen következményekkel jár, ha az adós nem teljesíti a megállapodást.

Felhívjuk az adósok figyelmét arra, hogy abban az esetben, ha az adós elmulasztja benyújtani a Takarékszövetkezet által kért igazolásokat, ügyiratokat, dokumentumokat, vagy azok teljesítése csak részben történik meg a megadott határidőre, akkor a Takarékszövetkezet a rendelkezésére álló információk szerint dönt.

Ha egy ingatlannal fedezett jelzáloghitel-szerződéssel rendelkező adós számára – a teherviselő képességének korlátja miatt – nincs mód áthidaló megoldás igénybe vételére, akkor legkésőbb az ingatlanfedezet értékesítésére irányuló bírósági végrehajtási eljárás megindítása előtt írásban, igazolható módon tájékoztatja a Takarékszövetkezet az adóst arról, hogy lehetősége van önállóan vagy a pénzügyi intézménnyel közösen értékesíteni az ingatlant.

Az önálló vagy közös értékesítésről szóló tájékoztatás tartalmazni fogja mind az előnyöket, mind a hátrányokat, valamint az egyéb feltételeket.

#### **A fizetési elmaradás következményei:**

Ha az adós nem szerződésszerűen teljesít, a Takarékszövetkezet él az adott kölcsönszerződésben a nem fizetés esetére felsorolt feltételek érvényesítésével.

Pénztartozás késedelmes teljesítése esetén az üzletfél a szerződésben, valamint a Hirdetményben meghatározott mértékű késedelmi kamatot tartozik fizetni.

Ha az adós súlyos szerződésszegést követ el a Takarékszövetkezet él az adott kölcsönszerződésben felsorolt feltételek érvényesítésével, amelynek sorrendje alapesetben:

- a szerződés felmondása,
- a kölcsönszerződésben meghatározott fedezetek érvényesítése,
- a jogszabályban meghatározott jogi lépések megtétele (pl. fizetési meghagyás benyújtása, majd végrehajtás).

### **A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendje:**

A Takarékszövetkezet az adós hátralékos tartozásának kiegyenlítésével összefüggő elszámolási sorrendet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:46. §-a szerint alkalmazza, amely szerint: „Ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt - ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel - elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.”

### **Tájékoztató a bírósági végrehajtás szabályairól:**

A bírósági végrehajtási szakasz első lépése alapesetben az adós jogszabályilag letiltható jövedelmének (pl.: munkabér, nyugdíj, stb.) a jogszabályban meghatározott (alapesetben 33 %) mértékének letiltása.

Az ingatlanok esetében a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 140. § és 147. §-ban foglalt előírások betartásával történik a végrehajtás.

A teljeskörű tájékoztatás érdekében a következőkben szó szerint idézzük a bírósági végrehajtásról szóló törvény fent említett paragrafusait:

**„140. § (1)** A végrehajtó az ingatlan értékesítése előtt a 6 hónapnál nem régebbi adó- és értékbizonyítványt is figyelembe véve vagy - bármelyik fél erre irányuló kérelmére - igazságügyi szakértő szakvéleménye alapján megállapítja az ingatlan becsértékét mind a beköltözhető, mind pedig a lakott állapotban történő értékesítés esetére. Az adó- és értékbizonyítványnak, illetve az igazságügyi szakértő szakvéleményének tartalmaznia kell azt, hogy az ingatlan a 147. § (3) bekezdése szerint lakóingatlannak minősül-e.

**147. § (1)** Az ingatlan kikiáltási ára a becsérték összege.

(2) Az ingatlanra - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - legalább a kikiáltási ár felének megfelelő összeggel tehető érvényes vételi ajánlat.

(3) Lakóingatlanra legalább a kikiáltási ár 70%-ának megfelelő összeggel tehető érvényes vételi ajánlat, ha az adósnak ez az egyetlen lakóingatlana, lakóhelye ebben van, és a végrehajtási eljárás megindítását megelőző 6 hónapban is ebben volt.

(4) Lakóingatlanoknak kell tekinteni

a) a lakás céljára létesített és az ingatlan-nyilvántartásban lakóház vagy lakás megnevezéssel nyilvántartott vagy ilyenként feltüntetésre váró ingatlant (tulajdoni illetőséget) a hozzá tartozó földrészlettel, ha arra használatbavételi engedélyt adtak ki,

b) az ingatlan-nyilvántartásban tanyaként feltüntetett lakó-, illetőleg gazdasági épületet, épületcsoportot és az azonos helyrajzi szám alatt hozzá tartozó föld együttesét.”

A végrehajtó díjazására vonatkozó előírást ugyancsak a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény tartalmazza. A pontos tájékoztatás érdekében szó szerint idézzük a jogszabályi előírást:

„**254. §** (1) A végrehajtót a tevékenységéért - a jogszabályba foglalt végrehajtói díjszabás szerint megállapított - díj és költségterítés illeti meg.

(2) A végrehajtó díja munkadíjból és jutalékból áll, ezen felül jogosult az eljárással kapcsolatban felmerült költségei megtérítésére.

(3) A munkadíj a végrehajtási ügyértékhez vagy az eljárásra fordított időhöz, továbbá az elvégzett eljárási cselekményekhez igazodik.

(4) Jutalék a végrehajtási eljárás eredményessége vagy részbeni eredményessége esetén jár a végrehajtónak függetlenül attól, hogy a teljesítés a végrehajtóhoz vagy a végrehajtást kérőhöz pénzben vagy természetben történt.”

**Panaszkezelés:**

A Takarékszövetkezet panaszkezelésének részletes szabályait a Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza, amely megtalálható a <http://www.m7takarek.hu/> honlapon és a Takarékszövetkezet fiókjaiban, kirendeltségein..

**Figyelem felhívás:**

Kérjük, hogy figyelmesen olvassa el a tájékoztatónkat. Ha a követelésének határidőben, valamint a szerződésben részletezett feltételek teljesítésével összefüggésben problémája keletkezik, mielőbb vegye fel a kapcsolatot a Takarékszövetkezet ügyintézőjével. Amennyiben a jelen Tájékoztató értelmezésével kapcsolatosan kérdése merül fel, az ügyintézőink - a tájékoztatóban megjelölt elérési lehetőségeken - szívesen állnak a rendelkezésére.

Nagyatád, 2016.....