

TÁJÉKOZTATÓ AZ ADÓSAINK RÉSZÉRE

Áthidaló megoldásokról szóló tájékoztatás

A jelen pontban Társaságunk rendelkezésére bocsájt Önnek valamennyi olyan információt, amely elősegítheti tartozása rendezését.

Társaságunk célja elsősorban az Ön önkéntes teljesítésének, követelésünk jogi eljáráson kívüli megtérülésének az elősegítése. Társaságunk az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközeit eljárása során fokozatosan alkalmazza, együttesen mérlegelve figyelembe veszi a követelés nagyságát, annak fedezettségét, az Ön teherviselő képességét, együttműködésének mértékét, és az eszközök alkalmazása következményeinek arányosságát. Mindez azt jelenti, hogy amennyiben Ön Társaságunkkal együttműködik, Társaságunk az Ön teherviselő képességét figyelembe véve törekszik arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazza, amelyek következményei kevésbé hátrányosak az Ön számára.

Ingatlanon jelzáloggal biztosított követelés esetén Társaságunk figyelembe veszi az Ön életkörülményeit, együttműködésének mértékét, az ingatlan jellegét, és törekszik arra, hogy a zálogtárgy értékesítésére irányuló végrehajtási eljárást az Ön körülményeinek felmérését (vagy annak megkísérlését), az áthidaló megoldás biztosításának megkísérlését, egyéb jogi eszközök igénybevételét, a végrehajtási eljárás következményeinek bemutatását követően, csupán végső eszközként alkalmazza.

Fontos, hogy fizetési nehézség esetén azonnal cselekedjen, hiszen minél gyorsabban lép, annál nagyobb esélye van a megoldás megtalálására.

Tájékoztatjuk, hogy Önnek a követeléskezelés bármely szakaszában **lehetősége van részletfizetés engedélyezése iránti kérelmet előterjesznie Társaságunk irányába**. A fizetési nehézség optimális kezeléséhez szükséges annak felmérése, hogy miként változott meg az Ön anyagi helyzete. Ennek érdekében kérjük, hogy a részletfizetés engedélyezése iránti kérelem előterjesztése előtt gondosan vizsgálja meg saját és környezete teherviselő képességét, jövedelemszerzési lehetőségeit. Vesse össze havi bevételeit és rendszeres kiadásait, így megállapíthatja, hogy mekkora összeget tud havi rendszerességgel a tartozás törlesztésére szánni.

A részletfizetés engedélyezése iránti kérelmét előterjeszheti szóban, írásban és személyesen is az alábbi elérhetőségeken:

Postacím	1438 Budapest, Pf. 400
E- mail	ugyfelszolgalat@eos-hungary.hu
Faxszám	+36 1 999 7953
Személyes ügyfélszolgálat	1132 Budapest, Váci út 30. hétfő, kedd, csütörtök, péntek 8:00-16:30 szerda: 8:00-18:00
Telefonos ügyfélszolgálat	+36 1 887 9000 hétfő, kedd, csütörtök, péntek 8.00-16:30 szerda: 8:00-20:00

TÁJÉKOZTATÓ AZ ADÓSAINK RÉSZÉRE

A Társaság, az adósok nyilvántartott személyes adatainak naprakészen tartása végett az „Adatbejelentő és adatváltozás bejelentő nyilatkozat” elnevezésű formanyomtatvány kitöltését javasolja, amelyet elektronikusan a honlapunkon, és személyesen az ügyfélszolgálatunkon is megtalálhat:

- <https://hu.eos-solutions.com/customer-information.html> - Adatbejelentő és adatváltozás bejelentő nyilatkozat
- 1132 Budapest, Váci út 30.

Ahhoz, hogy a fizetési nehézségének oka Társaságunk előtt is ismertté váljon, és ezáltal - valamennyi körülményt figyelembe véve, mindkét fél érdekeit szem előtt tartva - Önnek a legmegfelelőbb részletfizetési konstrukciót biztosíthassuk, nagyon fontos az, hogy Ön teljes körűen és pontosan adja meg az ehhez kért információkat, tegye meg az ehhez szükséges nyilatkozatokat.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben a teherelölő képessége megállapítására vonatkozó információk megadása során nem működik együtt, hiányos, vagy a valóságnak nem megfelelő adatokat szolgáltat, akkor Társaságunk a rendelkezésre álló információk alapján hozza meg döntését.

Amennyiben a nem teljesítésre okot adó körülményt, valamint adott konkrét teljesítési megállapodásra irányuló ajánlatát Ön bejelenti Társaságunk irányába, akkor teljesítési megállapodás lehetőségének a vizsgálatát követően, de legfeljebb 21 napon belül igazolható módon tájékoztatjuk Önt arról, hogy lehetségesnek tartja-e a teljesítési megállapodás adós által kezdeményezett tartalommal történő megkötését, az ajánlat elutasítása esetén a tájékoztatásban röviden kitérve az elutasítás okára.

Amennyiben a Társaságunk és Ön között érvényesen létrejött megállapodás hatályba lép és Ön a Megállapodásból fakadó bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, illetve fizetési kötelezettségének maradéktalanul nem tesz eleget, abban az esetben a megállapodásban az Ön részére biztosított kedvezmény hatályát veszti, amelynek következtében Társaságunknak az Önnel szemben a megállapodás alapján fennálló valamennyi követelése egy összegben esedékessé válik és Társaságunk az Önnel szemben fennálló teljes követelését érvényesíti.

Előfordulhat, hogy a körülmények felmérése, illetve értékelése alapján Ön tartósan olyan alacsony teherelölő képességgel rendelkezik, amely mellett a tartozás gyors növekedése valószínűsíthető. Ebben az esetben az áthidaló megoldás alkalmazása nem nyújt segítséget Önnek, ezért Társaságunk nem tud az Ön számára részletfizetési kedvezményt biztosítani, azonban fokozott figyelemmel dönt az egyéb alkalmazható követeléskezelési eszközökről, amelyről a következő pontban tájékozódhat részletesebben.

Amennyiben háztartási költségvetése áttekintése alapján Ön arra a következtetésre jut, hogy nem tudja tartozását a Társaság által biztosított részletfizetési konstrukció keretein belül sem megfizetni, fontos, hogy havonta rendszeresen teljesítsen annyi befizetést Társaságunk irányába, amennyit teherelölő képessége lehetővé tesz. Egyrészt ezzel bizonyítja, hogy nehéz anyagi körülményei mellett is együttműködő Társaságunkkal, másrészt adóssága ezáltal lassabban nő.

Befizetést teljesíteni Társaságunk irányába banki utalással és postai úton, a leveleink mellé biztosított sárga csekkkel is lehetséges, továbbá személyesen Ügyfélszolgálatunkon is biztosítjuk a teljesítés lehetőségét. Amennyiben nem áll rendelkezésére csekk, kérjük, keresse fel a fenti telefonos ügyfélszolgálatunkat, és jelezze ez irányú igényét, munkatársaink gondoskodnak további sárga csekk kiküldéséről.

Átutalással történő befizetéshez információk:

- Amennyiben Önnel szemben nem indult jogi eljárás: **14220108-28174017** (Erste Bank Hungary Zrt.-nél vezetett) bankszámlaszámra átutalással teljesíthet befizetést F-fel kezdődő ügyiratszámának közleményben történő feltüntetésével

TÁJÉKOZTATÓ AZ ADÓSAINK RÉSZÉRE

- Amennyiben Önnel szemben jogi eljárás van folyamatban: **14220108-28174031** (Erste Bank Hungary Zrt.-nél vezetett) bankszámlaszámra átutalással teljesíthet befizetést F-fel kezdődő ügyiratszámának közleményben történő feltüntetésével

Nemfizetés következményeiről szóló tájékoztatás

A fizetési késedelemnek ára van: Önnek meg kell fizetnie a késedelemmel összefüggésben felmerülő valamennyi költséget.

A késedelem elsődleges költsége a **késedelmi kamat**, amely a késedelembe esés időpontjától a tartozás teljes kifizetésének napjáig terheli a késedelmes tartozást. A késedelmi kamat mértéke attól függ, hogy az alapjogviszonyban – amelyből tartozása keletkezett – mekkora mértékű késedelmi kamat került kikötésre, illetve amennyiben az alapjogviszonyban ez nem került kikötésre, akkor a Polgári Törvénykönyvben foglalt mérték érvényesül: 2013. június 30. napjáig a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamatot, 2013. július 01. napjától a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamatot kell alapul venni. A jegybanki alapkamat mértékéről a Magyar Nemzeti Bank weboldalán tájékozódhat: www.mnb.hu.

A Társaságunk által felszámított késedelmi kamat összegéről, a késedelmi kamatláb éves százalékos értékéről munkatársaink tudnak bővebb felvilágosítással szolgálni a fentebb megjelölt elérhetőségeken.

A nemfizetés összességében azt eredményezheti, hogy a tartozása folyamatosan és gyorsan halmozódhat. Éppen ezért nagyon fontos, hogy havonta rendszeresen teljesítsen annyi befizetést Társaságunk irányába, amennyit megengedhet. Ezzel bizonyítja, hogy nehéz anyagi körülményei mellett is együttműködik, amely fontos szempont az áthidaló megoldásokról történő egyezség és a várható követeléskezelési lépés során. Adóssága ezáltal lassabban is nő, amely szintén növeli az áthidaló megállapodás valószínűségét.

Kölcsön- és hitelügyletekből eredő követelések esetében a nemfizetés következménye lehet, hogy hitelmulasztásának adatai bekerülnek a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (a továbbiakban: KHR), amely Önt a későbbi kölcsön- és hitelfelvételek során hátrányosan érinti. A hitelmulasztás kötelező rögzítésének feltételeiről és a KHR-ben rögzített adatok nyilvántartásának időtartamáról a Társaságunk weboldalán (<https://hu.eos-solutions.com/customer-information.html> - Tájékoztató a Központi Hitelinformációs Rendszerről) és az ügyfélszolgálati helyiségünkben megtalálható KHR tájékoztató ad bővebb felvilágosítást. Tájékoztató a www.bisz.hu weboldalra történő látogatással is elérhető.

Követeléskezelés lépéseiről szóló tájékoztatás

Társaságunk a követeléskezelési lépések alkalmazása során a fokozatosság elvét figyelembe véve jár el. Ez azt jelenti, hogy az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket eljárásunk során az arányosságra törekedve fokozatosan alkalmazzuk, együttesen mérlegelve figyelembe vesszük a követelés összegét, annak fedezettségét és az adós együttműködő-készségét, végül a rendelkezésre álló eszközök esetleges következményeit, ezáltal segítve elő az adós teljesítését, illetve a követelés érvényesítésének és a fedezet értékesítésének a megelőzését. Amennyiben az adós Társaságunkkal együttműködő, minden esetben törekszünk arra, hogy a rendelkezésre álló eszközök közül azokat alkalmazzuk, amelyeknek következményei kevésbé hátrányosak az adós számára, továbbá elősegítik az adós teljesítését, mielőtt a követelés érvényesítése érdekében jogi eljárást indítanánk.

Amennyiben az adós nem együttműködő magatartást tanúsít Társaságunkkal szemben, például nem reagál írásbeli felszólításainkra vagy telefonos megkereséseinkre (hozzájárultként regisztrált telefonszám esetében) vagy nem jelzi irányunkba érvényes címének változását, stb., akkor Társaságunk megfontolja a jogi eljárás kezdeményezését. Jogi eljárás Társaságunk által alapvetően fizetési meghagyásos eljárás kezdeményezésével indul. A fizetési meghagyásos eljárás szabályait a fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény tartalmazza. Amennyiben a fizetési meghagyással szemben az adós nem él ellentmondással, a fizetési meghagyás jogerőre

TÁJÉKOZTATÓ AZ ADÓSAINK RÉSZÉRE

emelkedik és az így jogerőssé vált határozat alapjául szolgálhat a végrehajtási eljárás megindításnak. Amennyiben a fizetési meghagyással szemben az adós ellentmondással él, peres eljárás veheti kezdetét.

Követelés érvényesítésével kapcsolatos, a Társaság által alkalmazott költségekről és díjakról szóló tájékoztatás

Társaságunk kizárólag a jogi eljárás során jogszabály által meghatározott eljárási díjakat és költségeket érvényesíti. A jogi és végrehajtási eljárás költségeiről, illetve a jogszabályban meghatározott minimális ingó és ingatlan vételi árakról a Társaságunk honlapján (<https://hu.eos-solutions.com/customer-information.htm> - *Tájékoztató a jogi és végrehajtási eljárás költségeiről*) és az ügyfélszolgálati helyiségünkben is elérhető tájékoztatóban kaphat bővebb felvilágosítást.

Panaszkezelésről szóló tájékoztatás

Társaságunk köteles a szóban, írásban és személyesen beérkező panaszok megválaszolására törvényi határidőn belül.. A panaszok megválaszolását az Ügyfélkapcsolati csoportunk végzi, amely csoport kifejezetten ügyel a panaszok határidőn belül történő és teljeskörű megválaszolására. A panaszkezeléssel kapcsolatos további információkról a honlapunkon megtalálható Panaszkezelés fül alatt olvashat (<https://hu.eos-solutions.com/complaint-handling.html>).

Elszámolási sorrend

Tájékoztatjuk, hogy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:46. §-ában meghatározott elszámolási sorrend alapján a részteljesítések összege a törvényben megállapított sorrendben először a fennálló költségtartozásra, majd a kamatterhekre kerül elszámolásra, és csak e tartozások megszüntetése után fennmaradó összeg fordítható a tőketartozás csökkentésére.

Gyakorlati példa az elszámolás sorrendjére vonatkozóan:

Az Ön Társaságunk felé fennálló tartozása 2016.01.01. napján 350.000,- Ft, amely az alábbi tételekből tevődik össze:

- a) *Lejárt tőketartozás: 283.000,- Ft,*
- b) *Lejárt ügyleti kamattartozás: 25.000,- Ft,*
- c) *Lejárt díjtartozás: 5.000,- Ft,*
- d) *2016.01.01. napjáig keletkezett késedelmi kamattartozás: 12.000,- Ft,*
- e) *Perköltség: 25.000,- Ft.*

Abban az esetben, ha Ön a 2016.01.01. napján fennálló 350.000,- Ft tartozásból 2016.01.01. napján megfizet 150.000,- Ft-ot, akkor a részteljesítése elszámolása a következők szerint történik:

- a) *Perköltségre: 25.000,- Ft,*
- b) *2016.01.01. napjáig keletkezett késedelmi kamattartozásra: 12.000,- Ft,*
- c) *Lejárt díjtartozásra: 5.000,- Ft,*
- d) *Lejárt ügyleti kamattartozásra: 25.000,- Ft,*
- e) *Lejárt tőketartozásra: 83.000,- Ft kerül elszámolásra.*

Az elszámolást követően Önnek még marad fenn 200.000,- Ft tőketartozása. E tőke a teljes kifizetés napjáig a szerződéses/törvényes késedelmi kamattal folyamatosan kiegészül.

A befizetés könyvelése a beazonosítható hivatkozásoknak megfelelően arra az egyenlegre történik, amelyre Ön azt kifejezetten szánta. Amennyiben Önnek több jogviszonyból eredően áll fenn tartozása Társaságunkkal szemben, úgy a befizetés teljesítésekor a közlemény/megbízás jogcíme rovatban fontos megjelölnie az adott ügy azonosítószámát (ügyiratszámot) annak érdekében, hogy Társaságunk számára is egyértelművé váljon, hogy Ön a befizetést melyik tartozása rendezésére szánta. Ha az Ön egyértelmű szándéka nem ismerhető fel arra vonatkozóan, hogy a teljesítést melyik tartozás rendezésére szánta, Társaságunk jogosult eldönteni, hogy a teljesítést melyik tartozásra számolja el. Társaságunk e döntéséről Önt megfelelő határidőn belül értesíteni köteles. Amennyiben Társaságunk a választás jogával nem él, a teljesítést a Társaságunk és az Ön

érdekeinek kiegyensúlyozott figyelembevételére alapján megállapított sorrendben (a régebben lejárt, azonos lejárat esetén a kevésbé biztosított, egyenlő mértékben biztosított követelések közül az Önre terhebb tartozásra), végső soron valamennyi tartozásra arányosan kell elszámolni [Ptk. 6:41.§].

Adóssal történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formája, ügyfél-tájékoztatás szabályai

Társaságunk az Önnel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során a tisztességes és együttműködő magatartás elveit, valamint a bankitok és az Ön személyes adatainak védelmére vonatkozó szabályozást betartva jár el; szem előtt tartva az Ön teljes körű tájékoztatásának fontosságát.

Ezen elvek betartása során ügyintézőink a kapcsolatfelvételnél azonosítják magukat, illetve Önt a hatályos szabályozásoknak megfelelően.

Társaságunk az Önnel való kapcsolattartás során tartózkodik a félrevezető, fenyegető kommunikációtól és a tartozás rendezésére nyitva álló lehetőségekről és a nemfizetés várható következményeiről tényszerű és kiegyensúlyozott tájékoztatást nyújt.

Kapcsolattartás lehetséges formái:

- Postai úton érvényes levelezési címén keresztül
- Telefonosan, hozzájárultként regisztrált telefonos elérhetőségén
- Elektronikus úton, hozzájárultként regisztrált elektronikus levelezési címén
- Személyesen ügyfélszolgálatunkon vagy függő ügynökeink felkeresése alkalmával (személyes felkeresés)

Aktuális függő ügynökeink listájáról és megbízásuk érvényességéről az MNB honlapján tájékozódhat (https://alk.mnb.hu/bal_menu/piaci_szereplok/nyilvantartasok/penz_kozv_lekerdezo).