

Tájékoztató Adósok számára

Tájékoztatjuk tisztelt Adósainkat, hogy a Rendezés Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Rendezés Zrt., székhely: 1138 Budapest, Tomori u. 34., tevékenységi engedély száma: H-EN-I-934/2014 tevékenységi engedély dátuma: 2014.12.02.) követelésvásárlási tevékenysége során lejárt követeléseket vásárol meg pénzügyi intézményektől. Így, amikor a Rendezés Zrt. kapcsolatba kerül Önnel, az Ön szerződését az eredeti jogosult (pl.: bank, lízingcég) már felmondta, valamennyi tartozását lejárttá és esedékessé tette, esetleg már jogi eljárást is indított Önnel szemben. Ebben a nehéz élethelyzetben a követeléskezelési tevékenység csak az Önnel való kölcsönös együttműködés megvalósulása esetén lehet eredményes és csak ekkor érhető el, hogy mindkét fél számára a legkisebb költséggel, lehetőség szerint a hosszadalmas jogi eljárások igénybevétele nélkül kerülhessen rendezésre az Ön tartozása.

A Rendezés Zrt. elsődleges célja az Ön önkéntes teljesítésének az elősegítése. A Rendezés Zrt. az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eszközöket 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.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben Ön a tartozását az arra vonatkozó felszólítás ellenére nem fizeti vissza, vagy a tartozás rendezése vonatkozásában nem köt megállapodást a Rendezés 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. A Rendezés Zrt. csak legvégső esetben kezdeményezi az ingatlan árverezését eredményező, költséges és időigényes jogi eljárás megindítását.

I. A Rendezés Zrt. által kínált áthidaló megoldások

A Rendezés Zrt. a tisztességes és együttműködő magatartás alapelveinek megfelelően az önkéntes teljesítés elősegítése és a jogi, végrehajtási eljárások elkerülése érdekében áthidaló megoldásokat dolgoz ki az adósok részére, mint például:

- részletfizetés,
- fizetéskönnyítő megállapodások lehetősége,
- kamatok tekintetében moratórium,
- egyösszegű tőkefizetés esetén kamatok elengedésének, csökkentésének lehetősége.

A Rendezés Zrt. az együttműködő adósok részére, törekszik pozitív döntést hozni az áthidaló megoldás, vagy részletfizetés alkalmazásáról.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az áthidaló megoldás nyújtása nem automatikusan történik, de a Rendezés Zrt. azt igyekszik minden együttműködő adósa részére felajánlani és pozitív döntést hozni!

Amennyiben Ön áthidaló megoldást kíván igénybe venni, úgy kérjük, a honlapon található (link: http://rendezes-zrt.hu/szabalyzat/athidalo_megoldas.pdf) nyomtatványt szíveskedjen pontosan és hiánytalanul kitölteni és azt a Rendezés Zrt. székhelyére (1138 Budapest, Tomori u. 34.) megküldeni. A Rendezés Zrt. a hiánytalanul kitöltött nyomtatvány beérkezését követő 10 munkanapon belül értesíti Önt a vizsgálat eredményéről és az Ön számára kidolgozott egyedi áthidaló megoldásról.

Amennyiben a Rendezés Zrt. és Ön között az áthidaló megoldás vonatkozásában megállapodás jön létre és annak hatályba lépését követően Ön bármely fizetési kötelezettségének teljesítésével késedelembe esik, illetve fizetési kötelezettségének maradéktalanul nem tesz eleget, a megállapodásban foglalt kedvezmény hatályát veszti, amelynek következtében a Rendezés Zrt.-nek az Önnel szemben fennálló valamennyi követelése egy összegben esedékessé válik és a Rendezés Zrt. az Önnel szemben fennálló teljes követelését érvényesíti.

Tájékoztatjuk, hogy a Rendezés Zrt. együttműködési megállapodást kötött a Nemzeti Eszközkezelő Zrt.-vel (a továbbiakban: NET Zrt.) a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek

eleget tenni nem tudó, szociális rászorultsági feltételeknek megfelelő természetes személyek lakhatási problémáinak megoldása érdekében.

A NET Zrt. programjának keretei közt a szociálisan rászoruló ügyfelek tulajdonában lévő ingatlan megvásárlására kerülhet sor abban az esetben, ha az ügyfél megfelel a program által támasztott törvényi feltételeknek. E feltételek egy része a jelzáloghitel-szerződésre, és a jelzáloggal terhelt ingatlanra vonatkozik, valamint további feltételeknek kell teljesülniük a hiteladós vagy a zálogkötelezett szociális helyzetére vonatkozóan. Amennyiben Ön kezdeményezni kívánja ingatlanának a NET Zrt. részére történő eladását, kérjük, olvassa el a programról szóló teljes körű tájékoztatót a honlapon. Kérdése esetén kollégáink készséggel állnak rendelkezésére!

II. A nemfizetés következményei

- 1) A késedelem elsődleges következménye **a késedelmi kamat felszámítása**. A késedelmi kamat a késedelembe esés időpontjától a tartozás teljes kifizetésének napjáig terheli a késedelmes tartozást. A késedelmi kamat mértékéről a korábbi hitelezőjétől már bizonyára értesült, amelyet a Rendezés Zrt. a követelés megvásárlását követően az Ön szerződésében foglalt rendelkezéseknek megfelelő mértékben továbbra is felszámít.

A késedelmi kamat mértékét, számításának módját az Ön szerződése tartalmazza.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a késedelmi kamattal naponta nő az Ön tartozásának összege, ezért fontos, hogy tartozása rendezését minél előbb megkezdje!

- 2) Kölcsön- és hitelügyletekből eredő követelések esetében a nemfizetés következménye lehet, hogy a jogszabályi feltételek teljesülése esetén **hitelmulasztásának adatai bekerülnek a Központi Hitelinformációs Rendszerbe** (a továbbiakban: KHR), amely Önt a későbbi kölcsön- és hitelfelvételek során hátrányosan érinti.

Figyelemmel arra, hogy a Rendezés Zrt. követelésvásárlási tevékenysége során lejárt követeléseket vásárol meg, ezért valószínűsíthető, hogy az Ön adatai már szerepelnek a KHR rendszerben, amelyet a korábbi hitelezője volt köteles a KHR rendszer felé továbbítani.

A hitelmulasztás kötelező rögzítésének feltételeiről és a KHR-ben rögzített adatok nyilvántartásának időtartamáról az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/letoltes/kozponti->

[hitelinformacios-rendszer.pdf](#)) és az ügyfélszolgálati helyiségünkben megtalálható KHR tájékoztató ad bővebb felvilágosítást.

- 3) Abban az esetben, ha Ön a tartozását önként nem kívánja vagy nem tudja rendezni és a tartozás rendezése érdekében a Rendezés Zrt. és Ön között megállapodás sem jön létre, a Rendezés Zrt. kénytelen lesz az Önnel szemben fennálló követelése érvényesítése érdekében lépéseket tenni. Az igényérvényesítéssel összefüggő költségek Önt terhelik.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az igényérvényesítés lefolytatásának költségei jelentősen növelhetik tartozása összegét!

III. A követelés érvényesítésével kapcsolatos, a Rendezés Zrt. által alkalmazott költségek és díjak

A Rendezés Zrt. 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 Rendezés Zrt. honlapján (http://rendezes-zrt.hu/szabalyzat/jogi_vegrehajtasi_koltsegek.pdf) és az ügyfélszolgálati helyiségünkben is elérhető tájékoztatóban kaphat bővebb felvilágosítást.

IV. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok

Amennyiben Ön a Rendezés Zrt.-hez befizetést teljesít, azok az alábbi sorrendben kerülnek elszámolásra a lejárt tartozása vonatkozásában:

- követelésérvényesítés során felmerült költségek
- késedelmi kamat,
- kezelési költség,
- ügyleti kamat,
- tőke.

Ezen elszámolási sorrendtől a Rendezés Zrt. csak az ügyfelek számára kedvezőbb módon térhet el.

Gyakorlati példa az elszámolás sorrendjére vonatkozóan:

Ügyfél befizet 5.000.000 ft-ot, akkor az elszámolás sorrendje az alábbi

Tartozás típusa	Tartozás egyenlege befizetés előtt	Befizetés elszámolása	Tartozás egyenlege befizetés után
Késedelmi kamat	1.000.000	1.000.000	0
Egyéb díjak	500.000	500.000	0
Kamat	2.000.000	2.000.000	0
Tőke	10.000.000	1.500.000	0

Amennyiben Önnek több jogviszonyból eredően áll fenn tartozása a Rendezés Zrt.-vel szemben, úgy a befizetés teljesítésekor a közlemény rovatban fontos megjelölnie az eredeti szerződésének a számát annak érdekében, hogy a Rendezés Zrt. 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, a Rendezés Zrt. jogosult eldönteni, hogy a teljesítést melyik tartozásra számolja el. Ez esetben a Rendezés Zrt. a döntéséről Önt megfelelő határidőn belül értesíti. Amennyiben a Rendezés Zrt. a választás jogával nem él, a teljesítést a Rendezés Zrt. az Ön érdekeinek figyelembevételére alapján megállapított sorrendben (a régebben lejárt, azonos lejárat esetén a kevésbé biztosított, egyenlő mértékben biztosított követelések közül az Önre terheesebb tartozásra), végső soron valamennyi tartozásra arányosan számolja el. [Ptk. 6:41.§]

Amennyiben Ön a teljes tartozását rendezte, a Rendezés Zrt. a tartozás rendezését követő 30 napon belül igazolást állít ki az Ön részére. Az igazolás tájékoztatást tartalmaz a tartozás összegéről, a befizetésekből befolyt összegek elszámolásáról és a tartozás rendezése utáni esetleges maradvány összegről. Amennyiben a követeléskezelés lezárását követően Önt maradványösszeg illeti meg, azt a Rendezés Zrt. 5 napon belül visszafizeti az Ön részére az Ön által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalás útján.

V. A követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatás

1. Engedményezési értesítő levél

A követelés átszállását követően a Rendezés Zrt. az engedményezővel, azaz a követelést értékesítő hitelezővel (pl.: bank, lízingcég) együtt, közös levélben tájékoztatja Önt a követelés átszállásának tényéről. Ez a levél tartalmazza a teljesítési utasítást is, illetve a Rendezés Zrt. elérhetőségét is. A levelet a követelést értékesítő hitelező (pl.: bank, lízingcég) adatbázisában szereplő levelezési címére, illetve állandó lakcímére postázzuk ki oly módon, hogy a postázás ténye, illetve a levél átvétele igazolható legyen. A tájékoztató levelek a követelés egyéb érintettjei (adózársak, zálogkötelezettek, készfizető kezesek) számára is megküldésre kerülnek.

2. Fizetési felszólítás

Az engedményezési értesítővel egyidejűleg vagy attól függetlenül a Rendezés Zrt. írásbeli felszólító levélben értesíti Önt a fennálló tartozásának aktuális összegéről és annak összetételéről (tőke, kamat, késedelmi kamat, költség, díj).

A fizetési felszólítást a követelést értékesítő hitelező (pl.: bank, lízingcég) adatbázisában szereplő levelezési címére, illetve állandó lakcímére postázzuk ki oly módon, hogy a postázás ténye, illetve a fizetési felszólítás átvétele igazolható legyen. A fizetési felszólítás a követelés egyéb érintettjei (adózársak, zálogkötelezettek, készfizető kezesek) számára is megküldésre kerülnek.

Kérjük, esetleges lakcímváltozásáról haladéktalanul tájékoztassa a Rendezés Zrt.-t!

3. Telefonos megkeresés, sms, email üzenet

Az írásbeli felszólításon kívül a Rendezés Zrt. munkatársai telefonon megkísérlik felvenni Önnel a kapcsolatot azon a telefonszámon, amelyet Ön adott meg a korábbi hitelező (pl.: bank, lízingcég)

számára. Az Ön által megadott telefonszámra figyelemfelhívásra szolgáló sms üzenet is kiküldésre kerülhet.

Amennyiben az Ön email elérhetőség is rendelkezésre áll, megkereséseinket – egyéb írásbeli és telefonos kapcsolatfelvétel mellett – ezen a csatornán is megküldhetjük az Ön részére.

Felhívjuk szíves figyelmét arra, mennyire fontos az, hogy Ön az elérhetőségi adataiban bekövetkezett esetleges változásról tájékoztassa a Rendezés Zrt.-t, hiszen a tartozás rendezése érdekében igénybe vehető megoldási lehetőségekről csak abban az esetben tudunk teljes körű tájékoztatást nyújtani, amennyiben sikerrel fel tudjuk venni Önnel a kapcsolatot.

4. Személyes felkeresés

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben kollégáink nem tudják Önt telefonon elérni a korábbi hitelezőtől rendelkezésre álló telefonszámokon, akkor Önnel a személyes kapcsolatfelvételt is megkísérelhetjük annak érdekében, hogy személyes felkeresőnk tájékoztatást nyújtson fennálló pontos késedelméről, és aktuális elérhetőségeit – az Ön hozzájárulásával – rögzítse.

5. Rendszeres tájékoztató levelek

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlásának megfelelően **jelzálog alapú** hitelből, illetve pénzügyi lízingszerződésből eredő követelés esetén a felmondást követő első öt évben minimálisan félévente, majd azt követően évente fog tájékoztató levelet kapni a tartozással és a követeléskezelés állásával kapcsolatosan. **Egyéb követelés** esetén a Rendezés Zrt. évente egy alkalommal küld tájékoztató levelet az Ön részére. A Rendezés Zrt. a bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezésétől, illetve az abba történő becsatlakozástól kezdve annak lezárásáig évente legalább egyszer tájékoztatja Önt a fenti információkról.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Rendezés Zrt. kizárólag abban az esetben tud segíteni helyzetének megoldásában, amennyiben sikerül együttműködést kialakítanunk Önnel. A

Rendezés Zrt. a követeléskezelés folyamata során alkalmazott eszközökről minden esetben együttműködésének mértéke, fizetési készsége, képessége, a követelés mértéke és a fedezetül szolgáló ingatlan értéke alapján dönt.

VI. A kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás formájára, gyakoriságára vonatkozó szabályok

A Rendezés Zrt. az Önnel történő kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során a tisztességes és együttműködő magatartás elveit, valamint a banktitok és az Ön személyes adatainak védelmére vonatkozó szabályozást betartva jár el. A Rendezés Zrt. kiemelt figyelmet fordít az Ön teljes körű tájékoztatására, amely során az információkat egyszerűen, egyértelműen és közérthető módon fogalmazza meg.

Az Önnel való **kapcsolatfelvétel** a követelés megvásárlását követő értesítő levél megküldésével történik meg. A Rendezés Zrt. felhívja Önt a teljesítésre, azzal, hogy a követelés vitatása esetén a levél kézhezvételét követő 10 napon belül panasszal élhet a Rendezés Zrt.-nél. A panaszhoz szükséges csatolni az azt alátámasztó dokumentumokat is. Amennyiben Ön panasszal élt, a Rendezés Zrt. a panasz megválaszolásáig Önt közvetlenül érintő követeléskezelési tevékenységet nem végez. A panasszal kapcsolatos részletes eljárási szabályokat a Rendezés Zrt. panaszkezelési szabályzata tartalmazza, amely a honlapon az alábbi linken érhető el: (http://rendezes-zrt.hu/szabalyzat/panaszkezelesi_szabalyzat.pdf).

A Rendezés Zrt. az értesítő levelet az Ön azon levelezési címére vagy állandó lakcímére küldi meg, amelyet a követelésvásárlás, engedményezés során az Ön korábbi hitelezője (pl.: bank vagy lízingscég) a Rendezés Zrt. számára átadott. Amennyiben a Rendezés Zrt. Önhöz nem rendelkezik érvényes címmel, azaz az Ön részére küldött postai küldemény „elköltözött”, „ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza, akkor a Rendezés Zrt. a Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárságtól beszerzi az Ön érvényes, bejelentett lakcímét, tartózkodási helyét és ezen címre kísérli meg a levél postázását.

A Rendezés Zrt. az Önnel való **kapcsolattartás** során tartózkodik az erőszakos, zaklató és félrevezető magatartásoktól. Mindent megtesz annak érdekében, hogy eljáró ügyintézői fellépésük során ne alkalmazzanak pszichikai nyomást, és a követelés megtérülésének célját a lehetőségek és a várható következmények tényszerű és kiegyensúlyozott bemutatásával érik el. Ennek érdekében a Rendezés Zrt. elsősorban úgy választja meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást. A kapcsolatfelvétel helyére és idejére vonatkozó méltányolható kérését a Rendezés Zrt. figyelembe veszi, amennyiben az nem hátráltatja jelentős mértékben a követeléskezelési tevékenységet.

Az Önnel való kapcsolattartás elsősorban írásban, személyesen a Rendezés Zrt. ügyfélszolgálati helyén, illetve telefonon keresztül történik. A Rendezés Zrt. a kapcsolatfelvétel során illetéktelen harmadik személyek részére nem ad tájékoztatást a követeléskezelésről, ideértve különösen a banktitoknak, személyes adatoknak minősülő információkat.

A Rendezés Zrt. a követelések kezelése során fizetési felszólításokkal értesíti Önt a fennálló tartozásról, amely tartalmazza:

- a követelés pontos összegét (tőke, kamat, egyéb költség és díjak szerint),
- a követelés jogcímét, továbbá
- az önkéntes teljesítés elmaradásának jogi következményeit,
- tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy Ön hol léphet kapcsolatba a Rendezés Zrt.-vel, illetve
- az önkéntes teljesítés elősegítése érdekében az áthidaló megoldások lehetőségére vonatkozó felhívást,
- továbbá információt arra vonatkozóan, hogy hol és milyen formában teljesítheti befizetéseit.

Önnek lehetősége van arra, hogy a kérelmét, levelét elektronikus úton, e-mail formájában küldje meg a Rendezés Zrt. részére. Amennyiben Ön e-mailben kéri megküldeni a tájékoztatást, akkor a szükséges beazonosításokat követően a Rendezés Zrt. az Ön által megadott e-mail címre küld tájékoztató levelet.

A Rendezés Zrt. hétköznapiokon reggel 8 és este 18 óra között kezdeményez telefonon kapcsolatfelvételt Önnel. Ettől abban az esetben lehet eltérni, ha azt Ön kifejezetten írásban vagy rögzített telefonbeszélgetés során kéri. **Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetések hanganyaga rögzítésre kerül!**

Az Ön beazonosítását követően a Rendezés Zrt. telefonon is tájékoztatást nyújt az Ön részére, illetve a Rendezés Zrt. a követelések kezelése során telefonon is jogosult egyeztetni az Ön tartozásáról, annak megfizetéséről.

A Rendezés Zrt. szerződésenként/követelésenként legfeljebb heti három alkalommal létesít kapcsolatot Önnel. Kapcsolat létesítése alatt kell érteni a Rendezés Zrt. által kezdeményezett olyan telefonos (beleértve a telefonos szöveges üzenetet) és személyes kapcsolatfelvételt, amelyben a rendezés Zrt. azonosítani tudta magát. Ezen gyakoriságtól, akkor lehet eltérni, ha ehhez Ön hozzájárulását adja (pl. az együttműködő adóssal történő fizetési megállapodás érdekében).

A Rendezés Zrt. eljáró ügyintézői a kapcsolat-létesítéskor azonosítják

- magukat,
- a Rendezés Zrt.-t, amelynek a nevében és képviselőjében eljárnak,
- Önt, azaz az adóst,
- a követelést és
- röviden tájékoztatják Önt arról, hogy milyen célból veszik fel Önnel a kapcsolatot.

A követeléskezelés bármely szakaszában lehetősége van Önnek, hogy részletes tájékoztatást kapjon a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről. Az erre vonatkozó írásbeli kérelmét benyújthatja ügyfélszolgálatunkon vagy postai úton az alábbi címre: 1138 Budapest, Tomori u. 34.

Személyes megjelenése esetén ügyfélszolgálatunkon tájékoztatást kaphat a követelése aktuális összegéről, a követeléskezelési lépésekről, a késedelmes adósokkal foglalkozó illetékes munkatárs(ak) elérhetőségéről.

személyes ügyfélfogadás helye: 1138 Budapest, Tomori u. 34.

Madarász Irodapark II. épület 1. emelet

személyes ügyfélfogadás ideje: Hétfő – Péntek: 9.00-16.00

telefonos ügyfélfogadás ideje: Hétfő: 9.00-20.00, Kedd - Péntek: 9.00-16.00

telefonszám: +36 1 201 6382

e-mail cím: behajtas@rendezes-zrt.hu

VII. Panaszkezelés

A Rendezés Zrt. minden esetben a vonatkozó jogszabályok, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 14/2012. (XII.13.) számú ajánlása és az együttműködés elve alapján jár el a követeléskezelés során. A Rendezés Zrt. legnagyobb igyekezte ellenére amennyiben Ön mégis panaszt kíván tenni, azt megteheti szóban személyesen vagy telefonon, illetve írásban is. Ez esetben panaszát a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően a Rendezés Zrt. határidőn belül ki fogja vizsgálni és az arra adott választ indokolással együtt megküldi az Ön részére.

A panasz megtételére és elbírálására vonatkozó részletes tájékoztatást a honlapon található panaszkezelési szabályzat tartalmazza, amely az alábbi linken megtalálható (http://rendezes-zrt.hu/szabalyzat/panaszkezelesi_szabalyzat.pdf), illetve az ügyfélszolgálati helyiségünkben is elérhető.