



Tájékoztató a DELTA-Credit Zrt. követeléskezelési és behajtási folyamatáról

I. A DELTA-Credit Zrt. követeléskezelési eljárásainak irányelvei

A DELTA Credit Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) előírásainak megfelelően létrehozott, a Hpt. és más vonatkozó jogszabályok szerint működő pénzügyi vállalkozás. A Társaság az MNB H-EN-I-1049/2014. számú határozata alapján jogosult a Hpt. 3. § (1) bekezdés I) pontja szerinti követelésvásárlási tevékenység, majd a követelések megvásárlását követően a követeléskezelési tevékenység végzésére.

A Társaság elsődlegesen magánszemélyekkel szembeni, ingatlanal fedezett, lejárt követeléseket vásárol és kezel.

A Társaság a megvásárolt követelések kezelése és érvényesítése során általános érvénnyel alkalmazza a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben, a Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben, valamint a Fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló, a Magyar Nemzeti Bank 2/2019. (II.13.) számú ajánlásában foglalt rendelkezéseket.

A Társaság követeléskezelési eljárásának célja a lejárt, de ki nem egyenlített követelések - az adósok személyi és vagyoni viszonyait, illetve azok esetleges változását is szem előtt tartó - kiegyenlítése.

A Társaság a követeléskezelési eljárásban az együttműködésre törekszik, és eljárásában az adós érdekeit védő garanciális szabályokat követ.

II. A követeléskezelés menete

A Társaság célja, hogy az adóssal együttműködve megtalálja azt a megoldást, amely az adós élethelyzetéhez igazodva segítheti az adóst késedelmes tartozásának kiegyenlítésében. A közös megoldás megtalálása érdekében a Társaság a következő lépéseket teszi meg:

- A Társaság a követelés megvásárlását követő 30 napon belül telefonon és/vagy írásban megkísérli felvenni az adóssal a kapcsolatot annak érdekében, hogy megoldást találjanak a késedelmes tartozás kiegyenlítésére. Amennyiben az első kapcsolatfelvétel sikertelen, a Társaság minden általában elvárható lépést megtesz, hogy az adóssal kapcsolatba kerüljön, illetve a megkeresésre az adós érdemben reagáljon. Ennek során a Társaság az adóst többször is megpróbálja telefonon elérni, az írásos kapcsolatfelvétel érdekében lekérdezi a Lakcímnnyilvántartó adatait, az adós halála esetén pedig beszerezi a halotti anyakönyvi kivonatot.
- Sikeres kapcsolatfelvétel és az adós együttműködése esetén a Társaság követeléskezelő munkatársai kialakítják a késedelmes tartozás kiegyenlítésének módját úgy, hogy az adósnak lehetősége legyen a tartozás önkéntes teljesítésére. Az eljárás során a Társaság figyelembe veszi az adós aktuális fizetőképességét és fizetési fegyelmét egyaránt.

DELTA-Credit Zrt. - 1145 Budapest, Róna utca 189.

- Abban az esetben, ha a fenti eljárás lefolytatása ellenére sem kerülhető el az igényérvényesítés a fedezettel szembeni kényszereljárások alkalmazásával, a Társaság a végrehajtási eljárás során végig együttműködik az adóssal annak érdekében, hogy helyzete rendeződjön.
- A Társaság a fedezet értékesítését követően az erre irányadó jogszabályokban rögzített szabályok szerinti határidőn belül elszámol az adóssal a befolyt vételárból a Társaságot megillető tartozáson felüli összeggel. Amennyiben az adós valamely áthidaló, fizetést megkönnyítő megoldás igénybevételére egyéni körülményei alapján jogosulttá válik, a Társaság az adós e jogosultsága meglétére, továbbá az igénybe vételéhez szükséges feltételekre (okiratok, adatok beszerzésére, a kérelmezés módjára stb.) olyan határidőben ad tájékoztatást, hogy az adós a kedvezményt reálisan igénybe vehesse.
- A követeléskezelés során tanúsítandó kulturált, a prudens működés követelményeinek megfelelő magatartás érdekében a Társaság minden követeléskezelő kollégáját rendszeresen képz, és folyamatos vezetői ellenőrzést végez.

III. A követeléskezelési eljárás szakaszai

Behajtási szakasz:

- Kapcsolatfelvétel az adósokkal, zálogkötelezettekkel, kezesekkel (felszólító levél, sms, telefonos megkeresés, személyes megkeresés)
- Megoldáskeresés a tartozás önkéntes teljesítésére

A Társaság különböző módszerekkel igyekszik kapcsolatba kerülni az adóssal, azért, hogy információt kaphasson a késedelem okáról, és megbeszéljék a késedelembe esett összeg visszafizetésének ütemezését. A kapcsolatfelvétel célja megoldások keresése közösen az adósokkal és a zálogkötelezett tájékoztatása. Alternatív fizetési megoldási lehetőségek kidolgozása, mint például egyösszegű kedvezményes törlesztés, vagy az ingatlan visszavásárlása.

Végrehajtási szakasz:

- Jogi lépések
- Bírósági végrehajtáson belüli eljárások

A Társaság a követelészavárláskor már folyamatban lévő végrehajtási eljárások esetében is törekszik arra, hogy az önkéntes teljesítés lehetőségét biztosítsa az adósok számára az adós aktuális fizetőképességének és fizetési fegyelmének figyelembe vétele mellett.

Felhívjuk figyelmét, hogy a fentiekben leírt eljárás a Társasággal együttműködő adóst feltételez, azonban a Társaság a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet.

IV. Alkalmazható eszközök a követeléskezelés (behajtás) során

- Személyes megkeresés: Hétköznap 8-20 óráig
- Telefonos megkeresés: Hétköznap 8-20 óráig
- Írásbeli értesítés és felszólítás
- Sms értesítés

DELTA-Credit Zrt. - 1145 Budapest, Róna utca 189.

V. A nemfizetés lehetséges következményei

- A Társaság a követelését jogi úton érvényesítheti, amelynek többletköltségei az adóst terhelik.
- Az adós és/vagy kezesek jövedelmére vagy egyéb vagyontárgyaira bírósági végrehajtási eljárás indítható.
- Jelzálogkölcsön esetén a bírósági végrehajtás elsősorban a kölcsön fedezetéül szolgáló ingatlanra vezethető, amelynek következtében az adós akár ingatlanát is elveszítheti.
- Amennyiben a tartozás összege meghaladja a késedelemben eséskor érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt, az adós adatai és tartozása adatkezelés és nyilvántartás céljából a Központi Hitelinformációs Rendszer részére megküldésre kerülnek. Az adatokat a BISZ Zrt. a törvényi előírásnak megfelelően a késedelmes tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított egy évig, egyéb esetben az adatátadás időpontjától számított öt év végéig nyilvántartja, kezeli, és a referenciaadat-szolgáltatók megkeresésére a tartozásáról adatot szolgáltatathat.
- A késedelmes követelések után a Társaság a hitelszerződésben meghatározott késedelmi kamatot, és a késedelmes tartozás jogi érvényesítésének költségeit számítja fel. A követeléskezeléssel kapcsolatban további díjak merülhetnek fel, amelyek az adóst terhelik. A késedelmi kamatteher összege annál nagyobb lesz, minél később történik meg a tartozás visszafizetése.
- Jelzálogkölcsön esetén, amennyiben a zálogtárgy értékesítéséből befolyt összeg nem fedezi a teljes tartozást, akkor az adósnak további fizetési kötelezettsége áll fenn a Társasággal szemben.

VI. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendje

A Társaság az adós befizetéseit a polgári jog általános szabályai szerint számolja el először díjtartozásra, késedelmi kamatra, ügyleti kamatra, majd tőkére. Az azonos jogcímen esedékes követelések közül az időben korábban keletkezett kerül elszámolásra.

Felmondott hitelszerződések esetén az adós köteles a felmondáskor esedékessé tett tartozások után késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a hitelszerződésben meghatározott késedelmi kamat mértéke, de nem lehet több, mint az ügyleti kamatláb másfélszeresének évi 3%-kal növelt mértéke. Lakáscélú hitelszerződés esetében a szerződés felmondását követő kilencvenedik nap eltelte után a felszámított késedelmi kamat mértéke nem lehet több, mint az adós nem teljesítése miatt a felmondás napját megelőző napon érvényes ügyleti kamat, költség és díj mértéke. Ha a lakáscélú hitelszerződés deviza alapú, és a szerződés annak felmondása esetére a fennálló tartozás összegének forintban történő meghatározását írja elő, úgy a szerződés felmondását követő kilencvenedik napot követően a felszámított késedelmi kamat mértéke nem lehet több, mint az adós nem teljesítése miatt a felmondás napján érvényes ügyleti kamat és kezelési költség mértéke.

Késedelmi kamatot a késedelmes tartozás fennállásáig számol fel a Társaság.

DELTA-Credit Zrt. - 1145 Budapest, Róna utca 189.

VII. A végrehajtási eljárás költségei

1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról (Vht.)

A Vht. 164. § (1) bekezdés szerint a végrehajtás során befolyt összegből mindenekelőtt a végrehajtási költséget - az eljárás kezdeményezésével, elrendelésével és foganatosításával felmerült költséget – kell kielégíteni.

1.) A végrehajtás megindításakor felmerülő költségek:

A Vht. 31/E. § (3) bekezdés a) pontja szerint:

A végrehajtási kérelem előterjesztéséért a közjegyzőnek díjat kell fizetni, melynek mértéke a végrehajtás elrendelése iránti kérelem esetén az ügyérték 1%-a, de legalább 5000 forint, legfeljebb 150 000 forint;

A Vht. 31/E. § (4a) bekezdés szerint:

Ha a végrehajtást kérő ugyanazon közjegyzői okirat alapján, ugyanannak a követelésnek a végrehajtását több, egyetemlegesen kötelezett adóssal [5. § (1) bekezdés] szemben egyidejűleg kéri, csak az egyik adóssal szemben előterjesztett végrehajtási kérelemre kell megfizetni a (3) bekezdés szerinti díjat, a további adóssal szemben előterjesztett végrehajtható okirat kiállítási kérelemre 5000 Ft díjat kell adósonként megfizetni. A megfizetett összes díjat az adósokon egyenlő arányban kell behajtani.

A közjegyzői ügyvitel szabályairól szóló 37/2003. (X. 29.) IM rendelet 45/A. § (1) bekezdése szerint:

A közjegyző a végrehajtás végrehajtási záradékkal való elrendelését követően a végrehajtás elrendelése iránti ügy iratai között őrzi a végrehajtási záradék alapjául szolgáló okiratnak a végrehajtási kérelemhez csatolt hiteles kiadmányát, a bírósági végrehajtónak pedig a végrehajtási záradékot és a végrehajtási záradék alapjául szolgáló okirat hiteles kiadmányát küldi meg.

Tehát a végrehajtás elindításához minden közokirati szerződésből szereplőnként (Adósok, készfizető kezesek, zálogkötelezettek) 2-2 hiteles kiadmányt kell készíteni, melynek költsége oldalanként 520 Ft.

A bírósági végrehajtási eljárásban közreműködő jogi képviselő díjazásáról szóló 12/1994. (IX. 8.) IM rendelet 3. § szerint:

A végrehajtás elrendelése (a végrehajtható okirat kiállítása) iránti kérelem munkadíja a végrehajtási ügyérték 1%-a, de legalább 4000 Ft.

2.) A végrehajtási eljárás alatti további költségek:

A Vht. 34/A. § szerint:

(1) A Magyar Bírósági Végrehajtói Kart (a továbbiakban: Kar) az önálló bírósági végrehajtói szervezetrendszer fenntartásának, az ezzel kapcsolatos igazgatási és nyilvántartási tevékenység végzésének, továbbá a Kar hatáskörébe utalt egyéb feladatok ellátásának érdekében; az Igazságügyi Hivatalt pedig az önálló bírósági végrehajtói szervezetrendszer feletti felügyelet gyakorlásával kapcsolatos feladatai ellátásának érdekében az önálló bírósági végrehajtó hatáskörébe tartozó végrehajtási ügyek után általános költségátalány illeti meg.

(2) Az önálló bírósági végrehajtó az adóstól a behajtott követelésen felül, a végrehajtási költségekkel együtt hajtja be az általános költségátalányt, és azt befizeti, vagy átutalja a Kar hivatali szervének. Az általános költségátalány

DELTA-Credit Zrt. - 1145 Budapest, Róna utca 189.

50%-a az Igazságügyi Hivatal bevétele, amit a Kar hivatali szerve utal át az Igazságügyi Hivatalnak. A költségátalány összegének elszámolása és kielégítése a 164. § szerint történik.

(3) Az általános költségátalány mértéke 500 000 Ft alatti végrehajtási ügyérték esetén ügynként 1000 Ft, 500 000 Ft feletti végrehajtási ügyérték esetén az ügyérték 1%-a.

A bírósági végrehajtói díjszabásról szóló 35/2015. (XI. 10.) IM rendelet a bírósági végrehajtói díjszabásról:

8. § (1) A végrehajtási ügyértékhez igazodó munkadíj összege

- 100.000 Forintot meg nem haladó ügyérték esetén 4.000,-FT

- 100 000 Ft feletti, de 1 000 000 Ft-ot meg nem haladó ügyérték esetén 4000 Ft és a 100 000 Ft feletti rész 3%-a

- 1 000 000 Ft feletti, de 5 000 000 Ft-ot meg nem haladó ügyérték esetén 31 000 Ft és az 1 000 000 Ft feletti rész 2%-a

- 5 000 000 Ft feletti, de 10 000 000 Ft-ot meg nem haladó ügyérték esetén 111 000 Ft és az 5 000 000 Ft feletti rész 1%-a

- 10 000 000 Ft feletti ügyérték esetén 161 000 Ft és a 10 000 000 Ft feletti rész 0,5%-a.

8. § (4) Ha a végrehajtási kérelem kizárólag az adós pénzforgalmi számláján lévő összeg végrehajtás alá vonására irányul, a munkadíj összege a végrehajtási ügyérték 0,5%-a, de legalább 4000 forint és legfeljebb 600000 forint.

(5) Ha a végrehajtási kérelem kizárólag az adós végrehajtható okiratban megjelölt fizetési számláján lévő összeg behajtására vagy az adós végrehajtható okiratban megjelölt munkabérének leiltására irányul, a munkadíj összege a végrehajtási ügyérték 0,5%-a, de legalább 4000 forint és legfeljebb 600 000 forint. Ezt az összeget a végrehajtást kérő kérelme alapján egyéb vagyontárgyakra tovább folytatott eljárásért az (1) bekezdés szerint járó munkadíj összegébe be kell számítani.

(6) A zálogtárgy egyszerűsített végrehajtási értékesítéséért a végrehajtási ügyérték - amely a zálogtárgy kikiáltási ára - alapján járó munkadíj 50%-a és a költségátalány 50%-a számítható fel, melyek együttes összege nem haladhatja meg az 500 000 forintot.

35/2015. (XI. 10.)IM rendelet III. fejezet a költségtérítésről:

A rendelet alapján a végrehajtó költségátalányt számol fel az alábbiak szerint:

6. § (1) A végrehajtót - az irodájának fenntartásával kapcsolatos általános költségek, így különösen munkabér, közüzemi díjak, irattározási költség, számítástechnikai és elektronikus eszközök fenntartásával kapcsolatos kiadások, amortizáció, informatikai alkalmazások költsége fedezetére, a (2) bekezdésben foglalt eltérésekkel - a munkadíj 50%-a költségátalányként illeti meg.

(2) A 8. § (4) és (5) bekezdésében meghatározott eljárásokban a végrehajtót a munkadíjon felül a munkadíj 30%-a illeti meg költségátalányként.

A végrehajtó az alábbi költségeket számíthatja fel készkiadásként:

11. § A végrehajtó készkiadásként számíthatja fel

DELTA-Credit Zrt. - 1145 Budapest, Róna utca 189.

- a) a lefoglalt ingóság átszállítása esetén a szállítási (fuvarozási) és tárolási költséget,
- b) a lezárt helyiség felnyitásának és újbóli lezárásának költségét,
- c) a végrehajtási eljárásnál jelen levő tanú költségtérítését,
- d) ha a végrehajtási ügy iratainak másolatát a végrehajtási ügygel összefüggő intézkedés megtétele vagy döntés meghozatala érdekében a bíróságnak vagy bírósági végrehajtónak meg kell küldeni, a fénymásolat készítésének költségét, amely oldalanként 30 forint, valamint
- e) a végrehajtási eljárás során felmerült indokolt és igazolt más költséget.

12. § Ha a végrehajtó a helyszíni eljárása során lefoglalt ingóságokat a saját gépjárművén szállítja el, szállítási költségként csak a 10. § (1) bekezdése szerinti utazási költségátalányt számíthatja fel.

13. § Az egyetemesen felelős adósok ellen vezetett végrehajtási eljárások során a készkiadásokat akkor lehet külön felszámítani, ha azok különböző eljárási cselekmények során külön-külön merültek fel.

35/2015. (XI. 10.)IM rendelet V. fejezet a behajtási jutalékról:

14. § Ha a végrehajtási eljárás teljesen vagy részben eredményes, a végrehajtót behajtási jutalék illeti meg.

15. § (1) Pénzkövetelés esetén a behajtási jutalék összege a végrehajtható okiratban feltüntetett, a járulékok időközbeni változásától függő követelésből behajtott vagy megtérült összeg alapulvételével

- a) 5 000 000 forintot meg nem haladó összeg esetén 8%,
- b) 5 000 000 forint feletti, de 10 000 000 forintot meg nem haladó összeg esetén 400 000 forint és az 5 000 000 forint feletti rész 6%-a,
- c) 10 000 000 forint feletti összeg esetén 700 000 forint és a 10 000 000 forint feletti rész 3%-a.

(3) Az (1) bekezdésben meghatározott behajtási jutalék összege a 4 000 000 forintot nem haladhatja meg.

Minimális vételárak meghatározása:

Vht. 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 lakóingatlan 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

DELTA-Credit Zrt. - 1145 Budapest, Róna utca 189.

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.

Tehát ez azt jelenti, hogy ha az adósnak nincs más lakóingatlana és a bejelentett lakhelye is ez, akkor a becsérték 70%-áért, minden egyéb esetben már a becsérték 50%-áért értékesíthető az ingatlan.

VIII. Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei

1145 Budapest, Róna utca 189. 2/1.

Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 1 616 3304 (hívható hétköznap 9 - 16 óráig)

Nyitvatartás: előre egyeztetett időpontban keddenként és csütörtökönként 10.00 órától 16.00 óráig

IX. Panaszkezeléssel kapcsolatos információk

Amennyiben ügyfelünk panasz bejelentést kíván tenni, az erre vonatkozó információkat a Társaság panaszkezelési szabályzatában olvashatja:

<https://delta-credit.hu/panaszkezeles/>

X. Hasznos linkek

Fizetés elmaradásának következményei:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing/fizetesi-nehezsegek/a-fizetes-elfaradasanak-kovetkezmenyei>

Tájékoztató fizetési nehézségek esetére:

<https://www.mnb.hu/letoltes/mit-tegyunk-fizetesi-nc-2.pdf>

Tájékoztató a hitelszerződés felmondása előtt:

<https://www.mnb.hu/letoltes/mintatajekoztato-a-hitelszerzodes-felmondasa-elott.pdf>

Fücsök István
az Igazgatóság elnöke