

## **17/2015. sz. vezérigazgatói utasítás**

### **A felmondott, fogyasztóval kötött, a 2015. évi CXLV.tv. hatálya alá eső szerződésből eredő követelésre adandó részletfizetésre vagy egyéb kedvezmény nyújtására vonatkozó ajánlat eljárási rendjéről**

#### **1. A vezérigazgatói utasítás (a továbbiakban: utasítás) célja**

Az utasítás célja az, hogy a Banknál egységes szerkezetben általánosan szabályozza az egyes fogyasztói kölcsönszerződésekből eredő követelések forintra átváltásával kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2015. évi CXLV. törvény (a továbbiakban törvény) hatálya alá eső követelésre a törvény 19. §-a szerint a forintkövetelés átváltásáról szóló tájékoztatás kézbesítését követő 90 napig fennálló, a Bank felé részletfizetést vagy egyéb kedvezményt célzóan benyújtott kérelemre vonatkozó ajánlat részletszabályait.

A fenti szabályozás alá esnek a Bank által már felmondott, fogyasztóval kötött devizaalapú kölcsönszerződésből eredő, 2015. október 5. napján devizában nyilvántartott – és a törvény alapján forintra átváltott – követelések (a továbbiakban követelés).

A forintkövetelés átváltásáról szóló tájékoztatás kézbesítésének napja annak a fogyasztó részéről tényleges átvételének napja.

A Bank a pénzügyi kultúra fejlesztése és elterjesztése mellett jelen utasítással is elkötelezi magát annak lehetővé tételével, hogy az utasítás hatálya alá tartozó esetekben az akár devizában nyilvántartott, akár forintra átváltott, felmondott követelések fizetési készséggel és képességgel bíró és azt kinyilvánító főkötelezettje (adós, főadós, a továbbiakban kötelezett) kérelmére a tartozását részletfizetési könnyítéssel vagy kedvezményesen egyenlíthesse ki.

A jelen utasítás célja továbbá a Bankon belüli egységes rend kialakítása a kötelezett kötelezettségeként nyilvántartott követelés a jelen utasításnak megfelelő kezelésében.

Az utasítás hatálya a Bank valamennyi munkavállalójára kiterjed, különösen a fogyasztók tájékoztatásában bármely módon érintett, illetve a fogyasztók részére nyitva álló helyiségekben dolgozó munkatársakra.

#### **2. A kötelezett kérelme kezelésének rendje**

##### **2.1. A kérelmezés módja**

A Bank a kérelmet írásban, papír alapon postai címére postai úton megküldve fogadja el, de mód van annak személyesen történő bejelentésére is a Bank szervezeti egységeiben (fiókhálózatában). Személyes bejelentés esetén a Bank illetékes munkatársa a bejelentésről jegyzőkönyvet vesz fel, amelyet a kötelezett vagy meghatalmazottja alá kell írjon. A kérelem benyújtására a fenti módokon a kölcsönszerződésből eredő követelés főkötelezettje részéről van lehetőség, illetve a kötelezett a személyes kérelmezés során akár okirattal igazoltan törvényes, akár közjegyző által hitelesített írásbeli okirattal igazolt meghatalmazotti képviselő útján is eljárhat. A kérelem képviselő útján

történő benyújtása esetén vizsgálni kell a képviseleti jogosultságot és a kérelmen vagy jegyzőkönyvön a kötelezett neve mellett fel kell tüntetni a képviselő nevét, illetve csatolni az azt igazoló irat másolatot, illetve a meghatalmazást is.

**Postai cím:** 8200 Veszprém, Óváros tér 22.

**Szervezeti egységek és címük:** lásd a Bank honlapján, illetve a mindenkori Üzletszabályzatában foglaltak szerint.

## **2.2 A benyújtott kérelem időbeni, formai és tartalmi feltételei**

Az írásos kérelmet a kötelezettnek a forintkövetelés átváltásáról szóló tájékoztatás részére kézbesítését követő 90 napon belül, a személyére vonatkozó azonosító adatai (név, születési név, születési hely és idő, anyja neve, lakcíme) feltüntetésével és a fennálló – jelen utasítás hatálya alá eső - tartozása megfizetése körében a részletfizetés lehetőségének vagy kedvezmény igénybevételének kérésére utaló tartalommal, kérelme keltét és annak dátumát megjelölve, eredetiben aláírva kell benyújtania, illetve a 2.1. pontban foglaltak szerint előadott szóbeli kérelemnél ezen adatokat közölnie, továbbá az ennek írásban rögzítését tartalmazó jegyzőkönyvet aláírnia kell.

A kérelem egy példányát a Bank személyes benyújtás esetén az átvételt igazoló aláírással ellátva az átvétel időpontjában vissza kell adja, illetve a Bank által e tárgyban felvett jegyzőkönyv egy példányát át kell adja. A kérelem átvétele az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló banki munkatársak feladata, akik kérésre segítenek a kérelem megfogalmazásában és benyújtásában.

A kötelezett, amennyiben nem tudja egy összegben teljesíteni valamely fizetési kötelezettségét, a hátraléki tartozása – gazdasági és/vagy családi, szociális indokokra hivatkozva – részletekben történő megfizetését, vagy különös méltányolást igénylő esetben egy részének méltányosságából történő elengedését kérelmezheti.

2.2.1. A részletfizetésre, mint fizetési könnyítésre irányuló kérelem elbírálásának fő szempontja annak megállapítása, hogy a tartozás egyösszegű megfizetése súlyosan veszélyezteti-e a kérelmező kötelezett és a tartozásért vele egyetemlegesen felelős további kötelezett(ek) és a velük együtt élő közeli hozzátartozók megélhetését.

A megélhetés súlyos veszélyeztetettségét a kötelezett(ek) és a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozó(k) vagyoni, jövedelmi és szociális helyzetének együttes figyelembe vételével vizsgálja az Bank. A mérlegeléskor többek között figyelembe veszi a mindennapi megélhetés (élelmezés) költségeit, a rezszi költségeket, a lakást terhelő hitel havi törlesztő részletét, a közös háztartáson kívül élő hozzátartozó igazolt támogatását, a tartósan beteg, fogyatékos családtag ellátásával kapcsolatos többletköltségeket, így a kérelemnek erre vonatkozóan kell tartalmi elemeket, nyilatkozatokat és csatolt – legalább másolati – dokumentumokat tartalmazni.

2.2.2.

Fizetési kötelezettség (részbeni) elengedésére különösen méltányolható esetben, csak ténylegesen fennálló tartozás vonatkozásában és csak egyösszegű teljesítés felajánlása és teljesítése esetén

kerülhet sor. Ez azt jelenti, hogy a már bármilyen módon rendezett fizetési kötelezettséget utóbb nem lehet elengedni.

### **2.3. A benyújtott kérelem kezelésének banki eljárás rendje**

2.3.1. A kérelmet átvevő banki munkatárs köteles a kérelmet az iktatást követően haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül - a döntésre vonatkozó előterjesztéssel együtt - a kérelem elbírálására jogkörrel bíró testülethez (a továbbiakban kompetens testület) továbbítani. A kérelem nyilvánvaló tartalmi hiányossága vagy más okból kétségessége esetén erre a benyújtó figyelmét azonnal fel kell hívni.

A kérelem elbírálására jogkörrel bíró, kompetens testület a Cenzúra Bizottság.

#### 2.3.2. A kérelem vizsgálata

A kompetens testület vizsgálata során mérlegeli a részletfizetésre irányuló kérelemben előadott információkat, a rendelkezésére álló adatokat és szükség esetén, de legkésőbb a kérelem átvételétől számított 20 napon belül, írásban, elsősorban a kérelem benyújtásakor megadott címre, ennek hiányában a kötelezett a Banknál nyilvántartott utolsó ismert címére postai úton, ajánlottan küldött levéllel nyilatkozattételre, hiánypótlásra szólítja fel a kötelezettet, kérve a közölt adatok, körülmények kiegészítését, okiratokkal történő alátámasztását. Amennyiben a kötelezett a felhívásnak nem tesz eleget, a kért adatokat nem közli, vagy a kért okiratokat nem küldi be, a kompetens testület a rendelkezésére álló adatok alapján dönt a kérelemről.

#### 2.3.3. Döntés a benyújtott kérelemről

A kompetens testület a vizsgálatát követően dönt a benyújtott kérelemről.

Ennek során és a részletfizetésre irányuló kérelem esetén, amennyiben a kötelezettnek

- fizetési nehézsége áll fenn, amely miatt a tartozások azonnali vagy egyösszegű megfizetésére nem képes,
- a fizetési nehézség kialakulása a kérelmezőnek nem róható fel, vagy annak elkerülése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható,
- a fizetési nehézség átmeneti jellegű, tehát a tartozás későbbi időpontban való megfizetése valószínűsíthető,

a követelés részletekben megfizetését engedélyezi, illetve bármelyik itt szabályozott feltétel hiánya esetén is a követelés részletekben megfizetését engedélyezheti, melynek során feltételeket szabhat. A feltétel(ek) megszabott időben és/vagy módon és/vagy összegben nem teljesítése esetén a részletfizetési kedvezmény érvényét veszti és a követelés egy összegben azonnal esedékessé válik.

Ilyen feltételek lehetnek többek között a

- a részletfizetés, mint fizetési könnyítés időtartama alatt esedékessé váló egyéb fizetési kötelezettség teljesítése,
- a tartozás egy részének meghatározott időpontig történő megfizetése,
- biztosíték (pl. kezesség, zálog, jelzálog) adása,
- részletfizetéssel érintett követelést biztosító mellékkötelezettségek, biztosítékok (pl. kezesség, zálogjog, jelzálogjog) eredeti funkciója betöltésére alkalmatlanná válása esetére annak pótlása.

Elengedésre irányuló kérelem esetén a döntést a kompetens testület a követelés és az elengedni kért követelés nagysága és megfizetésének vállalt határideje alapján mérlegeléssel hozza meg.

#### 2.3.4. A döntésről tájékoztatás

A döntésről és az az után követendő eljárásról a kérelmező papír alapon, postai úton, elsősorban a kérelem benyújtásakor megadott címre, ennek hiányában a kötelezett a Banknál nyilvántartott utolsó ismert címére postai úton, ajánlottan küldött levél útján kap tájékoztatást. Az eljárásba a kérelmező mellett a többi kötelezett is bevonható.

#### 2.3.5. A döntéssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi tudnivalók

A Bank az ügyfél kérelméről a benyújtást – a kérelemmel kapcsolatos hiánypótlásra felhívás esetén a szükséges kiegészítést - követő 30 napon belül dönt és az ügyfél egyetértése esetén a szükséges dokumentációt aláírásra elkészíti.

### 3. Az eljárás költségei

A jelen utasításban szabályozott eljárás díj-és költségmentes a kérelmezés, a vizsgálat és a döntés vonatkozásában. A kérelmezés és a részletfizetésről, mint fizetési könnyítésről vagy a követelés elengedéséről szóló döntés sem mentesíti azonban a kötelezette(ke)t a kérelmezés tárgyát képező jogviszonyból eredően a Bank javára jogszerűen járó követelések, a tőke és járulékai - ideértve különösen a bármilyen jogcímen fennálló kamatokat, költségeket, jutalékokat, díjakat - megfizetése alól.

### 4. Záró rendelkezések

A kérelemmel kapcsolatos iratokat, valamint a kérelem vizsgálása során keletkezett iratokat és a kérelemmel kapcsolatos döntési tárgyú iratok másolatát az Iratkezelési szabályzat szerint kell megőrizni.

### 5. Az utasítás hatálya:

Az utasítás 2016.01.01. napjával lép hatályba. Az utasítást PDF formátumban a Bank honlapján is közzé kell tenni.

Veszprém, 2015. december 31.

dr.Villányi Tivadar  
ügyvezető igazgató  
sk.