

A Cofidis célja, hogy amennyiben ügyfeleinek fizetési nehézségei adódnak, úgy olyan áthidaló és fenntartható megoldásokat, részletfizetési konstrukciókat tegyen számukra elérhetővé, amelyek segítséget nyújtanak ügyfelei fizetőképességének helyreállítására, és amellyel elkerülhetővé válik a kölcsönszerződés felmondása (vagy a kölcsönszerződés felmondását követően a tartozás teljesítésre kerülhet). Ennek érdekében a Cofidis minden lehetséges módon segítséget kíván nyújtani az ügyfelek részére. Áthidaló megoldás minden olyan konstrukció, amelynek a célja az ügyfél fizetési képességének helyreállítása és a kölcsönszerződés felmondásának megelőzése, vagy a kölcsönszerződés felmondását követően a tartozás teljesítése. Fenntartható megoldás minden olyan konstrukció, amely az adós fizetőképességének helyreállítására irányul a teljes hátralévő futamidőben.

Az áthidaló megoldások csak akkor érhetőek el az ügyfél számára, ha az ügyfél együttműködik a Cofidisszal, az áthidaló megoldás alkalmazási ideje alatt folyamatosan elérhető, illetve a részére engedélyezett fizeteskönnyítési megállapodásban foglaltakat maradéktalanul betartja.

## ÁTHIDALÓ ÉS FENNTARTHATÓ MEGOLDÁSOK

Fizetési nehézségek esetén a Cofidis az alábbi áthidaló és fenntartható megoldásokat, részletfizetési konstrukciókat teszi elérhetővé ügyfelei számára:

### Fizetés átütemezés

A késedelemmel érintett összegre a Cofidis részletfizetési kedvezményt adhat. A fizetés átütemezéssel a hitel elméleti (hátralévő) futamideje nem változik, mivel a késedelmes tartozást az ügyfél részletekben, az adott havi törlesztő részlet összegén felül fizeti meg. A részletfizetési kedvezmény bizonyos esetekben futamidő (törlesztési időszak) hosszabbítással kombináltn is igénybe vehető: ilyen esetekben a késedelmes tartozást az ügyfél részben az adott havi törlesztő részlet összegén felül, részben a futamidő kitolásával fizeti meg.

### Futamidő (törlesztési időszak) hosszabbítás

Rulírozó hiteltermék esetében a hitelkeret terhére folyósított kölcsönösszeg visszafizetésének futamideje csak tájékoztató (elméleti) jelleggel határozható meg, tekintettel az újra lehívás lehetőségére; a futamidő a befizetések és a lehívások függvényében folyamatosan változhat. Futamidő (törlesztési időszak) hosszabbítás esetén ezen elméleti futamidő kitolásával csökkenthető a havi törlesztőrészlet összege. A Cofidis, ha ügyfelével futamidő hosszabbításban állapodik meg, méltányosságból nem számít fel a késedelmes összegre késedelmi kamatot, díjat, adósságkezelési díjat ezen időszak alatt. Arra mindazonáltal fel kívánjuk hívni ügyfeleink figyelmét, hogy a futamidő meghosszabbítása esetén a törlesztőrészlet nem csökken arányosan, tekintettel arra, hogy a hosszabb futamidő miatt a fizetendő hitelidő is növekszik.

Amortizáló hiteltermék esetében a folyósított kölcsönösszeg visszafizetésének futamideje előre meghatározott, így ezen termékek esetében csak alaposan indokolt esetben van lehetőség a törlesztési időszak hosszabbítására. Arra mindazonáltal felhívjuk Ügyfeleink figyelmét, hogy futamidő hosszabbítás esetén a törlesztőrészlet nem csökken arányosan, tekintettel arra, hogy a hosszabb futamidő miatt a fizetendő hitelidő is növekszik.

## Ügyleti kamatok csökkentése

Az ügyfél súlyos, megfelelően igazolt fizetési nehézségei esetén – azok fennállása idejére – a Cofidis méltányosságból engedélyezheti a kamattartozás egy részének vagy egészének esetleges elengedését, vagy átmeneti jelleggel csökkentheti az ügyfél által fizetendő ügyleti kamat mértékét, akár a havi törlesztőrészlet összegének csökkentésével, akár annak változatlanul hagyásával.

## Tőketartozás részbeni elengedése

Amennyiben az ügyleti kamatok csökkentése nem eredményezné az ügyfél tartozásának érdemi csökkenését, és az ügyfél rendkívüli fizetési nehézségekkel küzd, a Cofidis elengedheti az ügyfél tőketartozása egy részét is.

## Az ügyfelek széles, jól meghatározható körét érintő vis maior jellegű váratlan események

Vis maior jellegű váratlan eseménynek minősül minden olyan esemény, amely az ügyfelek széles, jól meghatározható körét hirtelen éri, és amely rajtuk kívül álló, elháríthatatlan külső ok következménye, továbbá amely nem volt előrelátható, illetve, amely esemény bekövetkeztében aktívan nem vettek részt, nem segítették azt elő, vagy a korábbiakban nem húztak hasznót abból, és amelynek következtében e személyek súlyos fizetési nehézségei nem teszik lehetővé a szerződésszerű teljesítést. Ide értendő az az eset is, amikor a fogyasztók teljesítését a katasztrófa helyzet objektív módon, elháríthatatlanul nagy mértékben korlátozza, avagy időlegesen teljes egészében kizárja (a továbbiakban: „Katasztrófa”). A Cofidis Katasztrófa bekövetkezése esetén a tisztességes és méltányos eljárás megvalósítása érdekében szem előtt tartja az önhibájukon kívül bajba jutott ügyfelek kiszolgáltatott helyzetét, és önkorlátozó módon, türelmet tanúsítva jár el, ennek keretében a Katasztrófa által érintett ügyfelek részére valamennyi, fent felsorolt áthidaló megoldási lehetőséget elérhetővé teszi a belső szabályzatában meghatározottak szerint. Amennyiben a Cofidis a Katasztrófával érintett ügyfeleket nem éri el, úgy egyoldalúan, saját hatáskörében határoz az áthidaló megoldás alkalmazásáról.

## IGAZOLÓ DOKUMENTUMOK RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA

A fenti áthidaló és fenntartható megoldások, részletfizetési konstrukciók igénybevételének előfeltétele, hogy az ügyfél jövedelmi és vagyoni helyzete felmérésre kerüljön, az adós bocsássa a Cofidis rendelkezésére az egyedi megoldáskereséshez indokoltan szükséges információkat, adatokat, és a Cofidis erre irányuló kérésére az adós, illetve az adóstárs igazolja azok helytállóságát, valóságát, illetve az igazolás beszerzése végett intézkedjen. A felmérés célja annak biztosítása, hogy az ügyfél pénzügyi teherviselő képességének ismeretében születhessen megfelelő döntés az adott helyzetben alkalmazható megoldásról. A Cofidis – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az ügyfél által megadott adatokat elemzi, azzal, hogy az információadás önkéntes alapú. Az ügyfél fizetőképességének vizsgálatához a Cofidis – az ügyfél hozzájárulása esetén – az alábbi dokumentumok rendelkezésre bocsátását kér(het)i:

- ügyfél által email vagy levél formájában beküldött, szabad szövegezésű kérelem a kért méltányossági konstrukcióról;
- jövedelmet igazoló dokumentumok másolata (bankszámlakivonat, nyugdíjszelvény stb.);

- kiadásokat igazoló dokumentumok másolata (kiadásokat igazoló csekkek, letiltásokat igazoló, végrehajtási eljárásban született okiratok stb.).

A Cofidis a fizetési nehézségek kezelésére szolgáló megoldások igénybevételével kapcsolatos formanyomtatványokat nem alkalmaz, minden, az ügyfelek által email vagy levél formájában beküldött szabad szövegezésű, a kért méltányossági konstrukcióról szóló kérelmet elfogad.

A Cofidis a kérelem tárgya, illetve a méltányossággal érintett összeg figyelembevételével dönt arról, hogy milyen, az adott fizetési nehézséget igazoló dokumentumokat kér benyújtani, a fokozatosság elvének figyelembe vételével, illetve az ügyfél adatkezeléshez adott hozzájárulása függvényében. A Cofidis az együttműködő ügyfelek kérelme kapcsán személyre szabott fizetési könnyítési megoldásokat dolgoz ki, és törekszik pozitív döntést hozni.

A Cofidis az áthidaló megállapodásokhoz kapcsolódóan általános szerződési feltételeket nem alkalmaz. A Cofidis az adott termékre vonatkozó mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei szerinti szerződésmódosítási díjat számíthat fel Fapados kölcsön, Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel, Adósságrendező hitel, Klasszikus Áruhitel, Gépjármű Lízing és Gépjármű Hitel termékei esetében, amennyiben a tartozás megfizetése céljából a szerződés futamidejének meghosszabbítására irányuló szerződésmódosításra vonatkozó megállapodás jön létre. A Cofidis az írásban kötött fizetési megállapodás egy példányát az adós/adóstárs és kezes rendelkezésére bocsátja.

## **ÁLLAMI ADÓSSÁGRENDEZŐ PROGRAMOK**

Az ügyfelek fizetőképességének helyreállítása érdekében a Magyar Állam is biztosít különböző megoldási lehetőségeket:

A természetes személyek adósságrendezési eljárásának (a továbbiakban úgyis, mint „magáncsőd eljárás”) célja a fizetési nehézségekkel

küzdő adósok fizetőképességének helyreállítása. Az eljárás a megállapodásban rögzített, szigorú előírások betartásával fenntartható alapokra helyezheti az adós családjának költségvetését, időtartama alatt nem indulhat az adóssal szemben végrehajtás, a már folyamatban lévő végrehajtás szünetel. A bírósági adósságrendezési eljárás alatt az előírások betartását az ún. családi vagyongazdálkodó ellenőrzi, aki jogosult az adós és családja bevételeit, kiadásait ellenőrizni, vagyona, jövedelme feletti rendelkezési jogát korlátozni. Az adósságrendezési eljárás a jogszabályi feltételeket teljesítő, a vonatkozó szabályokat tiszteletben tartó, jóhiszeműen eljáró adósok számára – a tartozásaik elvárt mértékű teljesítését követően – a még fennmaradó adósságok megfizetése alól végleges mentesítést ad. Az eljárás során az adós számára a központi költségvetésből vissza nem térítendő állami törlesztési támogatás is megállapítható. Részletekről a <http://www.cofidis.hu/magancsod>, illetve a <http://csodvedelem.gov.hu> honlapon, valamint a természetes személyek adósságrendezéséről szóló 2015. évi CV. törvényben tájékozódhat.

## **Fizetési nehézségét az alábbi elérhetőségeinken jelezheti:**

Fizetési nehézséggel küzdő, késedelemben még nem esett ügyfelek részére:

E-mail: [info@cofidis.hu](mailto:info@cofidis.hu)

Tel.: 06 1 354 5000

munkanapokon:

Hétfő-Kedd 8:00-18:00

Szerda 8:00-20:00

Csütörtök 8:00-18:00

Péntek 8:00-16:30

Fizetési nehézséggel küzdő, késedelemben esett ügyfelek részére:

E-mail: [behajtas@cofidis.hu](mailto:behajtas@cofidis.hu)

Tel.: 06 1 354 5003, 06 1 354 5005

munkanapokon: 08:00-19:00

Fax: 06 1 354 5099