

Az UniCredit Jelzálogbank Zrt. követeléskezelési folyamataira, az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétellel, a kapcsolattartás formáira és gyakoriságára vonatkozó általános szabályok

Tisztelt Ügyfelünk!

Az UniCredit Jelzálogbank Zrt. jelen tájékoztatójának célja, hogy áttekintést és hasznos információt nyújtson lakossági ügyfelei részére

1. a törlesztési késelemben esett ügyfelekkel történő kapcsolattartás formáiról gyakoriságáról és általános szabályairól
2. a követeléskezelés várható lépéseiről (hiteltípusonként),
3. a követeléskezelés során felmerülő költségekről és díjakról,
4. az ügyfél-tájékoztatás általános szabályairól, valamint
5. a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjéről (számpéldákkal).

Tájékoztatónk összeállítása során figyelembe vettük

- a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási kódex irányelveit,
- a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) ajánlásait, ezek közül is különösen
- a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló a 14/2012. számú MNB ajánlást.

Nagyon fontos: ha hiteltörlesztésében nehézségei merültek fel, arról **a lehető leghamarabb értesítse bankunkat**. Csak ebben az esetben van lehetőség ugyanis arra, hogy az úgynevezett Hitelkönnyítő csomagja eszköztárából vagy a jogszabályok által létrehozott lehetőségek közül bankunk – az Önnel való kölcsönös és szoros együttműködésben – a mindkét fél számára leginkább megfelelő, személyre szabott fizetékönnyítő megoldást dolgozhassa ki. Ezek igénybevételével Ön képessé válhat arra, hogy hitelét (újra) folyamatosan törlessze, valamint a nem fizetéssel járó jogi út is elkerülhető.

A hitelkönnyítő lehetőségek megismerése érdekében, kérjük, olvassa el az ezekről szóló tájékoztatónkat honlapunkon (www.jelzalogbank.hu), vagy hívja **telefonos ügyfélszolgálatunkat a +36 1 325 3200 számon**, munkanapokon 8-18 óráig, vagy keresse fel az Önhöz legközelebbi bankfiókunkat, és kérjen kollégáinktól tájékoztatást.

1. A törlesztési késelemben esett ügyfelekkel történő kapcsolattartás formái, gyakorisága és általános szabályai

Követeléskezelési eljárása során bankunk a törlesztési késelemben lévő ügyfelei esetében az alábbi **kapcsolattartási formákat** alkalmazza:

- SMS,
- telefonhívás rögzített vonalon,
- postai normál küldemény,
- postai ajánlott küldemény,
- postai ajánlott-tértivevényes küldemény,
- személyes találkozó (bankfiókban) és/vagy külső követeléskezelő (ügynök) által,
- igény esetén e-mailban és/vagy faxon.

Követeléskezelési eljárása során bankunk a MNB-ajánlásokat is figyelembe véve határozta meg az érintett ügyfélkörre vonatkozóan a **kapcsolattartás gyakoriságát**. Ennek mértéke az ügyfelek együttműködésétől, a hiteltípusoktól, a tartozás mértékétől és az adott hitelügylet aktuális követeléskezelési fázisától függően változhat.

A törlesztési késelemben lévő ügyfelekkel történő kapcsolattartás során bankunk az alábbi **általános szabályokat** alkalmazza:

- A követeléskezelési eljárás alatt hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között, illetve szombaton 8 és 12 óra között kezdeményezünk kapcsolatfelvételt az adóssal.
- A követeléskezelési eljárás alatt telefonos kommunikáció során rögzített vonalon indítjuk a hívásokat.
- A követeléskezelési eljárás alatt (együttműködő ügyfelek esetén) szerződésenként heti három alkalomnál többször nem kezdeményezünk kapcsolatot az adóssal.
- A követeléskezelési eljárás alatt az adóssal történő kapcsolatfelvételnél minden alkalommal azonosítjuk magukat és az adóst.
- Az adós azonosítása az alábbi személyes adatok alapján történhet:
 - név és anyja neve és születési hely és születési dátum és személyi igazolványszám vagy adószám.
- Az eljáró ügyintéző kapcsolatfelvételnél azonosítja magát vagy a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviselőjeként eljár. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelő eljáró ügyintézője átadja az adós részére a bankunktól kapott írásos megbízását. A meghatalmazott ügyintéző az azonosítás során kitér arra is, hogy meghatalmazása/képviselői jogköre milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

2. A követeléskezelés várható lépései az egyes hiteltípusoknál a törlesztési késelelem nagyságától függően

Jelzáloggal fedezett hitel

1-43. nap: emlékeztetés, tájékoztatás

Az adós tájékoztatása az elmaradásról sms-ben, emlékeztető levelekben (melyek tartalmazzák a MNB Tájékoztató fizetési nehézségek kezelése című anyagot), továbbá bankunk telefonon is felveszi a kapcsolatot az adóssal.

46-90. nap: felszólítás

Az adós felszólítása az elmaradásról sms-ben, felszólító levelekben, továbbá bankunk telefonon is felveszi a kapcsolatot az adóssal a **törlesztési probléma feltárása és közös egyeztetéssel való megoldása** érdekében. Továbbá bizonyos esetekben inkasszó kerül beadásra.

A 90. naptól:

A követelés átadása külső követeléskezelő társaság kezelésébe, mely során többek között az adós és az érintettek személyes felkeresésre is sor kerül.

A 250. naptól:

A hitelszerződés felmondása közokiratban, a jogi eljárás megindítása.

3. A követeléskezelés során felmerülő költségek és díjak

A követeléskezelési eljárás alatt – a jogi eljárásokat kivéve – bankunk saját egyoldalú döntése alapján **nem terheli** ügyfeleire (érintett felekre) a felmerülő levél- és SMS-küldés, valamint a követeléskezelés egyéb költségeit.

Jogi eljárás esetén az eljáráshoz köthető költségeket, díjakat bankunk az ügyfélre (érintett felekre) terheli.

4. Az ügyfél-tájékoztatás általános szabályai

A követeléskezeléssel kapcsolatos ügyfél-tájékoztatás szabályait bankunk a Magatartási kódex irányelveit és a MNB ajánlásait is figyelembe véve alakította ki, melyek a következők:

- Bankunk az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi el ügyfelei részére.
- Az adóson, kötelezetten vagy azok meghatalmazottján kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről.
- Bemutatja az alkalmazható jogi eljárásokat és azok következményeit, beleértve a várható költségeket és az eljárások időigényét.
- Az adós írásos kérésére 15 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az adós tartozásának összegéről és összetételéről.
- A késedelmes követelés fennállása alatt rendszeresen írásban is tájékoztatja az adóst, a MNB-ajánlásnak megfelelő gyakorisággal.
- A kapcsolatfelvétel során felhívja adós figyelmét a teljesítés lehetőségeire, módjára és előnyeire.
- A tájékoztatás során bankunk az adósoknak fokozatosan, azonban a követelés érvényesítésének egyes fázisaiban teljes körűen adja meg a szükséges információkat, figyelembe véve azt, hogy a követeléskezelési folyamat milyen fázisban tart.
- A hitelkönnyítő megoldások és a részletfizetési lehetőség mellett az adósok teljes körűen megismerhetik a rendelkezésükre álló állami és intézményi konstrukciók feltételeit is és a belőlük származó kötelezettségeket.
- Bankunk felhívja az adós figyelmét a pontatlan vagy hiányos információk átadásának, valamint annak következményeire, ha nem együttműködő a törlesztési gondjai megoldása érdekében.

5. A hátralékos tartozás kiegyenlítésének bankunk által alkalmazott elszámolási sorrendje és egyéb szabályai – számpéldákkal az egyes hiteltípusokra

5.1. Lakáscélú jelzáloghitel forintban

A lenti számpélda azt mutatja be, hogy forintban nyújtott lakáscélú jelzáloghitel esetében egy befizetés hogyan, milyen sorrendben kerül elszámolásra.

Az alábbi táblázatban egy forintalapú lakáscélú jelzáloghitel-tartozás látható a késedelmes napok számával és a havi törlesztőrészlet összegével együtt. A kölcsönszerződéseknél a késedelmes napok száma határozza meg, hogy a hitelügylet a problémamentes státusztól (0 nap késedelem) milyen mértékben tér el, továbbá ez határozza meg azt is, hogy a bank által indított behajtási folyamat mely szakaszában tart.

Dátum:	2013.06.01
Fennálló tartozás devizaneme:	forint
Tőke:	10 000 000 Ft
Lejárt tőke:	135 000 Ft
Lejárt tőke késedelmi kamata:	2 000 Ft
Lejárt kamat:	265 000 Ft
Lejárt éves kezelési költség	100 000 Ft
Lejárt kamat/ktg késedelmi kamata:	10 000 Ft
Összes lejárt tartozás:	512 000 Ft
Késedelmes napok száma:	93
Havi törlesztő részlet:	100 000 Ft
Befizetett összeg:	200 000 Ft

A következő táblázat azt mutatja be, hogy a lejárt tartozások mely havi fizetési kötelezettségek nem teljesítéséből származnak.

Meg nem fizetett törlesztőrészletek:			
Esedékesség	Lejárt tőke	Lejárt kamat	Lejárt kezelési ktg.
2013.02.28	40 000 Ft	60 000 Ft	100 000 Ft
2013.03.31	30 000 Ft	70 000 Ft	-
2013.04.30	35 000 Ft	65 000 Ft	-
2013.05.31	30 000 Ft	70 000 Ft	-

A befizetés a fenti lejárt tartozásokat az alábbi általános elszámolási sorrendben rendezi. A lejárt tartozások típusain belül (levonási jogcím) az elszámolás a legrégebbi lejárt tartozással kezdődik és időrendben folytatódik.

Elszámolási sorrend	Levonási jogcím
1.	késedelmi kamat
2.	lejárt kezelési költség
3.	lejárt kamat
4.	lejárt tőke

A következő táblázat azt mutatja be, hogy a 200 000 forint összegű befizetés az elszámolási sorrend alapján hogyan és mekkora összeggel rendezi a lejárt tartozásokat.

Lejárt tartozások rendezése elszámolási sorrendben	Esedékesség napja	Lejárt tőke	Lejárt tőke késedelmi kamata:	Lejárt kamat	Lejárt kezelési költség	Lejárt kamat/költség késedelmi kamata	Állapot
Késedelmi kamat (Lejárt tőke késedelmi kamat+ Lejárt kamat késedelmi kamat)	2013.06.01		2 000 Ft			10 000 Ft	Rendezett lejárt tartozás
Lejárt éves kezelési költség	2013.02.28				100 000 Ft		Rendezett lejárt tartozás
Lejárt kezelési költség, kamat és tőke	2013.02.28	40 000 Ft		60 000 Ft			Rendezett lejárt tartozás
	2013.03.31	30 000 Ft		28.000 Ft elszámolva lejárt tartozásra, 42.000 Ft lejárt marad			Részben rendezett lejárt tartozás
	2013.04.30	35 000 Ft		65 000 Ft			Fennálló lej. Tartozás
	2013.05.31	30 000 Ft		70 000 Ft			
Összesen	2013.06.01	135 000 Ft		177 000 Ft			
Késedelmes napok száma az elszámolás után	93						
Összes még fennálló lejárt tartozás	312 000 Ft						

Így tehát az összes lejárt tartozásból a 200 000 forint befizetését követően még **312 000 forint** összegű lejárt tartozás maradt fenn. Az elszámolási sorrend alapján a tőketartozás összege nem csökkent, mivel a befizetés az elszámolási sorrendben előrébb álló összegeket sem fedezte, ennek megfelelően az elszámolást követően a lejárt napok száma is változatlanul **93** maradt.

5.2. Euró alapú lakáscélú jelzáloghitel

A lenti számpélda azt mutatja be, hogy euró alapú lakáscélú jelzáloghitel esetében egy befizetés hogyan, milyen sorrendben kerül elszámolásra.

Az alábbi táblázatban egy euró alapú lakáscélú jelzáloghitellel- tartozás látható a késedelmes napok számával, és a havi törlesztőrészlet összegével együtt. A kölcsönszerződéseknél a késedelmes napok száma határozza meg, hogy a hitelügylet a problémamentes státusztól (0 nap késedelem) milyen mértékben tér el, továbbá ez határozza meg azt is, hogy a bank által indított behajtási folyamat mely szakaszában tart.

Dátum:	2013.06.01
Fennálló tartozás devizaneme:	EUR
Tőke:	60 000 EUR
Lejárt tőke:	830 EUR
Lejárt tőke késedelmi kamata:	8 EUR
Lejárt kamat:	1 170 EUR
Lejárt kamat késedelmi kamata:	72 EUR
Összes lejárt tartozás:	2 080 EUR
Késedelmes napok száma:	93
Havi törlesztő részlet:	500 EUR
Befizetett összeg:	600 EUR

A következő táblázat azt mutatja be, hogy a lejárt tartozások mely havi fizetési kötelezettségek nem teljesítéséből származnak.

Meg nem fizetett törlesztőrészletek:		
Esedékesség	Lejárt tőke	Lejárt kamat
2013.02.28	220 EUR	280 EUR
2013.03.31	200 EUR	300 EUR
2013.04.30	210 EUR	290 EUR
2013.05.31	200 EUR	300 EUR

A befizetés a fenti lejárt tartozásokat az alábbi általános elszámolási sorrendben rendezi. A lejárt tartozások típusain belül (levonási jogcím) az elszámolás a legrégebbi lejárt tartozással kezdődik és időrendben folytatódik.

Elszámolási sorrend	Levonási jogcím
1.	késedelmi kamat
2.	lejárt kezelési költség
3.	lejárt kamat
4.	lejárt tőke

A következő táblázat azt mutatja be, hogy 600 EUR összegű befizetés az elszámolási sorrend alapján hogyan és mekkora összeggel rendezi a lejárt tartozásokat.

Lejárt tartozások rendezése elszámolási sorrendben:	Esedékesség napja	Lejárt tőke	Lejárt tőke késedelmi kamata:	Lejárt kamat	Lejárt kamat késedelmi kamata:	Állapot
Késedelmi kamat (Lejárt tőke késedelmi kamat+ Lejárt kamat késedelmi kamat)	2013.06.01		8 EUR		72 EUR	Rendezett lejárt tartozás
Lejárt kezelési kamat és tőke	2013.02.28	220 EUR		280 EUR		
	2013.03.31	200 EUR		240 EUR rendezve a befizetett összegből, 60 EUR lejárton marad		Részben rendezett lejárt tartozás
	2013.04.30	210 EUR		290 EUR		Fennálló lej. Tartozás
	2013.05.31	200 EUR		300 EUR		
Összesen:		830 EUR		650 EUR		
Késedelmes napok száma az elszámolás után:	93					
Összes még fennálló lejárt tartozás:	1 480 EUR					

Így tehát az összes lejárt tartozásból a 600 000 ezer forint befizetését követően még 80 euró összegű lejárt tartozás maradt fenn, és az elszámolást követően a lejárt napok száma 16-ra csökkent

Panaszkezelés

Panaszkezelési tájékoztatónk a www.unicreditbank.hu >[Hasznos információk](#) > [Panaszkezelési tájékoztató](#) oldalon érhető el.

Az UniCredit Jelzálogbank Zrt. (1054 Budapest, Szabadság tér 5-6; cégjegyzékszám: 01-10043900), képviselőjében az UniCredit Bank Hungary Zrt. (1054 Budapest, Szabadság tér 5-6; cégjegyzékszám: 01-10-041348), a felek között létrejött megbízási szerződés szerinti ügynökeként vizsgálja ki teljes körűen a panaszokat.

Tisztelt Ügyfelünk!

További **részletes tájékoztatásért** vagy **további kérdése esetén, kérjük**, hívja **telefonos ügyfélszolgálatunkat a +36 1 325 3200 számon**, munkanapokon 8-18 óráig, vagy keresse fel az Önhez legközelebbi bankfiókunkat, és kérjen kollégáinktól tájékoztatást.

Budapest, 2014. június 11.

Tisztelettel:

UniCredit Jelzálogbank Zrt.

UniCredit Jelzálogbank Zrt.

Felügyeleti hatóság engedélyének száma 1608/1999

Adószám: 12399596-4-44

Központ: 1054 Budapest, Szabadság tér 5-6.

Postacím: 1054 Budapest, Szabadság tér 5-6

Tel: +36-1-301-5500

Fax: +36-1-301-5530

SWIFT: BACXHUHB