

Az UniCredit Leasing Hungary Zrt. általános tájékoztatása a követeléskezelés folyamataira, a kapcsolattartás formáira és gyakoriságára vonatkozó szabályokról fogyasztónak minősülő ügyfelek részére

Tisztelt Ügyfelünk!

Az UniCredit Leasing Hungary Zrt. jelen tájékoztatójának célja, hogy áttekintést, fontos ismereteket, egyúttal hasznos információkat nyújtson fogyasztónak minősülő ügyfelei részére:

1. a törlesztési késedelembe esett ügyfelekkel történő kapcsolattartás formáiról gyakoriságáról és általános szabályairól
2. a követeléskezelés várható lépéseiről, díjairól
3. az ügyfél-tájékoztatás általános szabályairól
4. a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjéről

Tájékoztatónk összeállítása során figyelembe vettük a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) ajánlásait, különösen a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II.19.) számú, a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 9/2020. (VII.14.), számú, valamint a pénzügyi intézmények számára a fizetési késedelemmel érintett lakossági hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződések kezelése során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 5/2022. (IV.22.) számú ajánlást.

Ügyfeleink pénzügyi biztonsága fontos számunkra, ezért amennyiben fizetési nehézsége merülne fel, **kérjük a lehető leghamarabb vegye fel velünk a kapcsolatot**, hogy a leginkább megfelelő – személyre szabott – fizetéskönnyítő megoldást dolgozhassuk ki.

A fizetéskönnyítési megoldás igénybevételével a nemfizetéssel járó felmondás, illetve ezt követően az esetleges jogi eljárások elkerülhetőek, a felmerült pénzügyi nehézség áthidalható.

A fizetéskönnyítő lehetőségek megismerése érdekében, kérjük olvassa el tájékoztatónkat honlapunkon: <https://www.unicreditleasing.hu/hu/hasznos-informaciok/fizetesi-konnyites>, írjon nekünk az [info@unicreditleasing.hu e-mail címre](mailto:info@unicreditleasing.hu), vagy hívja ügyfélszolgálatunkat a **+36 1 489 7800; +36 1 489 7900 telefonszámokon**:

Telefonos ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Hétfő: 8:00 - 20:00
Kedd: 8:30 - 13:00
Szerda: 8:30 - 13:00
Csütörtök: 14:00 - 17:00
Péntek: 8:30 - 13:30

A személyes ügyfélszolgálati irodánk elérhetősége:

Róbert Irodaház
1134 Budapest, Róbert Károly körút 61-65.

Hétfő: ZÁRVA
Kedd: 8.30 - 16:30
Szerda: 13:30 - 16:30
Csütörtök: 8.30 - 13.30
Péntek: 8.30 - 12:30

1. A törlesztési késelemben esett ügyfelekkel történő kapcsolattartás formái

Törlesztési késelemben lévő ügyfelei esetében Társaságunk az alábbi **kapcsolattartási formákat** alkalmazza:

- e-mail
- telefonhívás rögzített vonalon
- postai normál küldemény
- postai ajánlott küldemény
- postai tértivevényes küldemény
- személyes találkozó ügyfélszolgálaton és/vagy külső követeléskezelő (ügynök) által
- SMS küldés.

Társaságunk a **kapcsolattartás gyakoriságát** – az MNB-ajánlásokban foglaltakat is követve – az ügyfelek együttműködésétől, a tartozás mértékétől és az adott ügylet aktuális követeléskezelési fázisától függően határozta meg.

A törlesztési késelemben lévő ügyfelekkel történő kapcsolattartás **általános szabályai az alábbiak:**

- A kapcsolat felvételére hétköznapokon reggel 8 és este 18 óra között kerül sor.
- Telefonos kommunikáció során az ügyintéző rögzített vonalon indítja a hívásokat.
- Kapcsolatfelvételkor az ügyintéző igazolja magát, megnevezi a pénzügyi intézményt, amelynek nevében és képviselőjében eljár, valamint azonosítja az ügyfelet.
- Az ügyfél azonosítása az alábbi személyes adatok alapján történik:
 - név és
 - anyja neve és
 - születési hely és
 - születési dátum.

Személyes kapcsolatfelvétel esetén a külső követeléskezelő részéről eljáró ügyintéző átadja az adós részére Társaságunktól kapott írásos megbízását.

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk telefonos elérhetőség hiányában - ideértve azt is, ha a rendelkezésre álló adat nem helytálló - csak írásbeli fizetési felszólítás megküldésével tudja emlékeztetni ügyfeleit, ideértve a készfizető kezes(eke)t fizetési kötelezettségük teljesítésére.

Ügyfeinknek a szerződés futamideje alatt is módjában áll telefonos (és/vagy elektronikus) elérhetőségeik megadására. Az adatváltó formanyomtatvány honlapunkról www.unicreditleasing.hu letölthető, illetve személyesen ügyfélszolgálatunkon átvehető. A kitöltött formanyomtatvány Társaságunk részére történő megküldésével a telefonszám (és/vagy elektronikus elérhetőség) rendszerünkben rögzítésre kerül.

2. Az ügyfél-tájékoztatás általános szabályai

A követeléskezeléssel kapcsolatos ügyfél-tájékoztatás szabályait Társaságunk az MNB ajánlásait is figyelembe véve alakította ki, melyek a következők:

- Társaságunk az írásos tájékoztatásokat igazolható módon küldi meg ügyfelei részére.
- Az ügyfelen, biztosítékot nyújtó személyen vagy ezek jogszerűen meghatalmazott képviselőjén kívüli illetéktelen harmadik személy részére nem kerül átadásra információ a követeléskezelésről.
- Társaságunk bemutatja az alkalmazható jogi eljárásokat és azok következményeit, beleértve a várható költségeket és az eljárások időigényét.
- Társaságunk az ügyfél írásbeli kérelmére 15 napon belül tájékoztatást nyújt a követeléskezelés folyamatáról és az ügyfél tartozásának összegéről és összetételéről.
- A késedelmes követelés fennállása alatt Társaságunk rendszeresen írásban is tájékoztatja az ügyfelét.
- A kapcsolatfelvétel során felhívja az ügyfél figyelmét a teljesítés lehetőségeire, módjára és előnyeire.
- Társaságunk tájékoztatja az ügyfelét a fizetéskönnyítő megoldások igénybevételének lehetőségéről.
- Társaságunk felhívja ügyfele figyelmét a pontatlan vagy hiányos információk átadásának, valamint annak következményeire, ha nem együttműködő a törlesztési gondjai megoldásában.

3. A követeléskezelés várható lépései a törlesztési késedelem függvényében

Az alábbi ábrákon a követeléskezelési elméleti lépéseit foglaljuk össze. Ezek a lépések azt az esetet ábrázolják, amikor az ügyfélnek 3 000 HUF összeget meghaladó lejárt tartozása van. Kisebb összegű vagy nem lízingdíjból származó (pl. biztosítási díj) elmaradások esetében a folyamat eltérhet.

Esedékességet követő 10- 25 nap

Ügyfél telefonszámára emlékeztető sms küldése / 3 000 HUF összeget meghaladó lejárt tartozás esetén

Tájékoztató / fizetési emlékeztető levél küldése postai úton

Költsége: mindenkor aktuális Hirdetmény/Díjjegyzék szerint

Esedékességet követő 20 - 45 nap

Ügyfél elektronikus elérhetőségén vagy telefonon történő tájékoztatása a lejárt tartozásról

Figyelemfelhívó levél küldése (általános tájékoztatás a fizetéskönnyítési lehetőségekről) az ügyfél és kezes részére postai úton

Költsége: mindenkor aktuális Hirdetmény/Díjjegyzék szerint

Esedékességet követő 60-90 nap

Felmondás előtti tértivevényes felszólító levél küldése az ügyfél és kezes részére postai úton

Ügyfél / kezes (amennyiben a kezes egyéb elérhetősége a rendelkezésünkre áll) ismételt megkeresése elektronikus elérhetőségén vagy telefonon (a lízingszerződés felmondásának elkerülése érdekében) a lejárt tartozás rendezésének kérése, egyeztetés

Ügyfél személyes felkeresése - az igényérvényesítés külső követeléskezelő részére történő átadása

Költsége: mindenkor aktuális Hirdetmény/Díjjegyzék szerint

Esedékességet követő 90. napot követően

Lízingszerződés felmondása (a felmondás előtti felszólító levél kézbesítését követő 30. napot követően), eszköz birtokbavétele iránt intézkedés, eszköz értékesítése, szerződés elszámolása. A szerződés alapján fennálló követelés érvényesítése érdekében polgári peres vagy nem peres eljárás (fizetési meghagyás, végrehajtás) kezdeményezése

Adattovábbítás a KHR rendszer részére

Költsége: mindenkor aktuális Hirdetmény/Díjjegyzék szerint

Tájékoztatjuk, hogy a felsorolt lépések és időtartamok együttműködő ügyfél esetében irányadóak, melyektől Társaságunk a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján eltérhet.

A követeléskezelés részletes menete az **UniCredit Leasing Hungary Zrt. honlapján a www.unicreditleasing.hu** oldalon a Hasznos információk menüpont alatt található.

4. KHR nyilvántartásba kerülés következményei

Amennyiben az ügyfél szerződéses kötelezettségének olyan módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbér összegét és az folyamatosan, 90 napon túl fennáll, Társaságunk átadja az ügyfél késedelemére vonatkozó, a jogszabályban meghatározott referencia adatokat a Központi Hitelinformációs Rendszernek (továbbiakban: KHR).

Az adatátadás megtörténte előtt 30 nappal az ügyfél részére írásbeli figyelmeztetés kerül megküldésre arról, hogy adatai bekerülnek a KHR-be, amennyiben a fent említett kötelezettségének nem tesz eleget.

FONTOS: A mulasztás adatai – amennyiben a tartozás nem szűnt meg – az átadástól számított 10 évig maradnak a KHR-ben, és ezen idő alatt a tárolt adatok felhasználhatóak a hitelképesség vizsgálatához az érintett ügyfél hozzájárulása nélkül is, így azok befolyásolják az ügyfél későbbi hitelfelvételi lehetőségeit.

A tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított 1 évig maradnak az adatok a KHR-ben.

KHR-t érintően további információt található az alábbi linken:
<https://www.unicreditleasing.hu/hu/letoltheto-dokumentumok>

5. Teljesített befizetések elszámolása

Az elszámolási rend az **UniCredit Leasing Hungary Zrt. honlapján a www.unicreditleasing.hu** oldalon a Hasznos információk menüpont alatt található.

6. Teendők tartós fizetési nehézség esetén

Együttműködő ügyfél esetén a fenti követeléskezelési folyamat bármely szakaszában rendelkezésére állunk ügyfeleink fizetési nehézségei esetén a közös megoldás megkeresésére.

Tartós fizetési probléma esetén lehetőség van a gépjármű Társaságunk részére történő átadására, amelyet követően a gépjármű értékesítése követ. A gépjármű értékesítése során befolyó vételárból az ügyfél tartozása elszámolásra kerül.

Családi csődvédelemmel kapcsolatban az alábbi linken található információ, így különösen a vonatkozó jogszabályi rendelkezések, az igénybevitelhez szükséges nyomtatványok, egyéb hasznos segítség formájában (GYIK): www.csodvedelem.gov.hu

7. A fizetési késedelemmel kapcsolatban felmerülő díjak, költségek

A követeléskezelés során felmerülő költségek és díjak a mindenkor aktuális hirdetmény szerint kerülnek elszámolásra. A követeléskezelés során felmerülő költségek különösen:

- **sms küldés díja**
- **fizetési felszólítás díja**
- **inkasszó (beszedési megbízás) díja**
- **azonnali felmondás díja**
- **eszköz birtokbavételével, tárolásával, értékesítésével kapcsolatban felmerült költségek**
- **esetleges jogi eljárás során felmerült illetékek, eljárási díjak, költségek, követelésérvényesítés során igénybe vett harmadik személyek díjai, ügyvédi munkadíj.**

A mindenkori aktuális Hirdetmény/Díjjegyzék elérhető az UniCredit Leasing Hungary Zrt. honlapján a www.unicreditleasing.hu oldalon.

Panaszkezelési tájékoztatónk a www.unicreditleasing.hu honlapunkon a Panaszkezelés menüben érhető el: <https://www.unicreditleasing.hu/hu/panaszkezelesi-szabalyzat>

2023. november 13.

Tisztelettel:

UniCredit Leasing Hungary Zrt.

Melléklet:

- **Követeléskezelés menete fogyasztók gépjármű vásárlása céljából létrejött fogyasztói pénzügyi lízingszerződéseik esetében**

UniCredit Leasing Hungary Zrt.

Cégjegyzékszám: Cg.: 01-10-043137
Adószám: 12158980-2-44

Elérhetőségek:

Személyes: 1134 Budapest Róbert Károly krt. 61-65.

Telefon: +36 1 489 7800, +36 1 489 7900

Elektronikus: info@unicreditleasing.hu

Honlap: www.unicreditleasing.hu