

Az UniCredit Bank Hungary Zrt. követeléskezelési folyamataira, az ügyfelekkel történő kapcsolattfelvételle, a kapcsolattartás formáira és gyakoriságára vonatkozó általános szabályok

Tisztelt Ügyfelünk!

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

1. a törlesztési késedelembe 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 követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 14/2012. számú, illetve 2019. május 1-jétől a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. 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 dolgozza 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
(https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/hasznos_informaciok/torlesztesi_nehezsegek/hitelkonnyito_csomag.html), vagy hívja **telefonos ügyfélszolgálatunkat a +36-1/20/30/70-325-3200 számon**, munkanapokon 8-18 óráig, vagy keresse fel az Önhöz legközelebbi bankfiókunkat, és kérjen kollégáinktól tájékoztatást.

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

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

- SMS,
- telefonhívás rögzített vonalon,

UniCredit Bank Hungary Zrt.

H-1054 Budapest,
Szabadság tér 5-6.

H-1242 Budapest, Pf. 386

Telefon: +36-1/301-1271

Telefax: +36-1/353-4959

E-mail: info@unicreditgroup.hu

<http://www.unicreditbank.hu>

Adószám: 10325737-4-44

Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cg. 01-10-041348

SWIFT: BacxHUHB

- postai normál küldemény,
- postai ajánlott küldemény,
- postai ajánlott-tértivevényes küldemény,
- személyes találkozó (bankfiókban) és/vagy külső követeléskezelő (ügynök) által,
- igény esetén e-mailben.

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 késedelemben lévő ügyfelekkel történő kapcsolattartás során bankunk az alábbi **általános szabályokat** alkalmazza:

- A követeléskezelési eljárás alatt bankunk hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között veszi fel a kapcsolatot ügyfeleivel.
- A követeléskezelési eljárás alatt telefonos kommunikáció során bankunk, illetve függő közvetítői tevékenység keretében külső követeléskezelő rögzített vonalon indítja 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 kapcsolatfelvételkor 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 kapcsolatfelvételkor azonosítja magát vagy a követeléskezelő társaságot, amelynek a nevében és képviseletében 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/képviseleti jogköre milyen eljárási cselekményekre terjed ki.

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

2.1. Jelzáloggal fedezett hitel

1-45. nap: emlékeztetés, tájékoztatás

Az adós tájékoztatása az elmaradásról sms-ben, emlékeztető levelekben, továbbá bankunk (vagy a függő közvetítő) telefonon is felveszi a kapcsolatot az adóssal.

46-60. nap: felszólítás

Az adós felszólítása az elmaradásról sms-ben, felszólító levelekben, továbbá bankunk (vagy a függő közvetítő) telefonon is felveszi a kapcsolatot az adóssal a **törlesztési probléma feltárása és közös egyeztetéssel való megoldása** érdekében.

A 60. naptól:

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

A 150. naptól:

A hitelszerződés felmondása közokiratban, a jogi eljárás megindítása.

2.2. Személyi kölcsön

1-45. nap: emlékeztetés, tájékoztatás

Az adós tájékoztatása az elmaradásról sms-ben, emlékeztető, továbbá bankunk (vagy a függő közvetítő) telefonon is felveszi a kapcsolatot az adóssal.

46-60. nap: felszólítás

Az adós felszólítása az elmaradásról sms-ben, felszólító levelekben, továbbá bankunk (vagy a függő közvetítő) telefonon is felveszi a kapcsolatot az adóssal a **törlesztési probléma feltárása és közös egyeztetéssel való megoldása** érdekében.

A 60. naptól:

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

A 150. naptól:

A kölcsön felmondása, a jogi eljárás megindítása.

2.3. Hitelkártya

1-45. nap: emlékeztetés, tájékoztatás

Az adós tájékoztatása az elmaradásról sms-ben, emlékeztető levelekben, továbbá bankunk (vagy a függő közvetítő) telefonon is felveszi a kapcsolatot az adóssal.

46-60. nap: kártyablokkolás, 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.

A 60. naptól:

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

A 150. naptól:

A hitelkártya-szerződés felmondása, a jogi eljárás megindítása.

2.4. Folyószámlahitel

1-30. nap: felszólítás

Az adós tájékoztatása az elmaradásról sms-ben, emlékeztető levelekben (melyek tartalmazzák a MNB tájékoztatóját), továbbá bankunk telefonon is felveszi a kapcsolatot az adóssal a **törlesztési probléma feltárása és közös egyeztetéssel való megoldása** érdekében.

A 30. 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 jogi eljárás megindítása.

Felhívjuk figyelmét, hogy a fenti lépések és időtartamok az együttműködő ügyfelekre vonatkoznak, melyektől a követelés jellege és az eljárás körülményei alapján bankunk eltérhet!

3. A követeléskezelés során felmerülő költségek és díjak

A követeléskezelési eljárás alatt a bank a szerződésben megállapodottak szerint felszámíthatja a behajtással kapcsolatban indokoltan és igazoltan felmerült költségeit, különös figyelemmel a jogi eljárások költségére.

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 teljeskörűen 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 teljeskörűen 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. Szabadfelhasználású jelzáloghitel forintban

A lenti számpélda azt mutatja be, hogy forintban nyújtott szabadfelhasználású jelzáloghitel esetében egy befizetést hogyan, milyen sorrendben számol el bankunk.

Az alábbi táblázatban egy forrintalapú szabadfelhasználású 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 bankunk által indított behajtási folyamat mely szakaszában tart.

Dátum:	2021.12.02.
Fennálló tartozás devizaneme:	forint
Tőke:	10 000 000 Ft
Lejárt tőke:	165 000 Ft
Lejárt tőke késedelmi kamata:	2 000 Ft
Lejárt kamat:	335 000 Ft
Lejárt kamat késedelmi kamata:	10 000 Ft
Összes lejárt tartozás:	512 000 Ft
Késedelmes napok száma:	121
Havi törlesztőrészlet:	100 000 Ft
Befizetett összeg:	100 000 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
2021.07.31.	30 000 Ft	70 000 Ft
2021.08.31.	30 000 Ft	70 000 Ft
2021.09.30.	40 000 Ft	60 000 Ft
2021.10.31.	30 000 Ft	70 000 Ft
2021.11.30.	35 000 Ft	65 000 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 (ha van)
3.	lejárt kamat
4.	lejárt tőke

A következő táblázat azt mutatja be, hogy a 100 000 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 késedelmi kamata	Lejárt kamat	Lejárt kamat késedelmi kamata	Állapot
Késedelmi kamat (lejárt tőke késedelmi kamata + lejárt kamat késedelmi kamata)	2021.12.01.		2 000 Ft		10 000 Ft	Rendezett tartozás
Lejárt kamat és lejárt tőke	2021.07.31.	30 000 Ft		70 000 Ft		Részben rendezett lejárt tartozás
	2021.08.31.	30 000 Ft		70 000 Ft-ból 18 000 Ft elszámolva; 52 000 Ft marad lejárt kamattartozásként		
	2021.09.30.	40 000 Ft		60 000 Ft		Fennálló lejárt. tartozás
	2021.10.31.	30 000 Ft		70 000 Ft		
	2021.11.30.	35 000 Ft		65 000 Ft		
Összesen	2021.12.01.	165 000 Ft		247 000 Ft		
Késedelmes napok száma az elszámolás után		121				
A fennmaradt összes lejárt tartozás		412 000 Ft				

Így tehát az összes lejárt tartozásból a 100 000 forint befizetését követően még **412 000 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 **121** maradt.

5.2. Személyi kölcsön forintban

A lenti szám példa azt mutatja be, hogy forintban nyújtott személyi kölcsön esetében egy befizetést hogyan, milyen sorrendben számol el bankunk.

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

Dátum:	2021.12.01.
Fennálló tartozás devizaneme:	forint
Tőke:	720 000 Ft
Lejárt tőke:	30 000 Ft
Lejárt tőke késedelmi kamata:	1 490 Ft
Lejárt kamat és díj:	35 000 Ft
Lejárt kamat késedelmi kamata:	1 503 Ft
Összes lejárt tartozás:	66 200 Ft
Késedelmes napok száma:	96
Havi törlesztőrészlet:	20 000 Ft
Befizetett összeg:	40 000 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 díj
2021.08.25.	6 963 Ft	-	-
2021.09.25.	6 662 Ft	7 306 Ft	-
2021.10.25.	6 835 Ft	12 750 Ft	1 553 Ft
2021.11.30.	8 175 Ft	11 410 Ft	1 553 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 (ha van)
3.	lejárt kamat
4.	lejárt tőke

A következő táblázat azt mutatja be, hogy a 40 000 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 kamat késedelmi kamata	Lejárt díj	Állapot
Késedelmi kamat (lejárt tőke késedelmi kamata + lejárt kamat késedelmi kamata)	2021.12.01.		1 490 Ft		1 503 Ft		Rendezett tartozás
	2021.10.25.					1 553 Ft	
	2021.11.30.					1 553 Ft	Rendezett tartozás
Lejárt kamat	2021.09.25.			7 306 Ft			
	2021.10.25.			12 750 Ft			
	2021.11.25.			11 410 Ft			
Lejárt tőke	2021.08.25.	6 963 Ft-ból 2 435 Ft elszámolva; 4 528 Ft marad lejárt kamat- tartozásként					Részben rendezett lejárt tartozás
	2021.09.25.	6 662 Ft					Fennálló lejárt tartozás
	2021.10.25.	6 835 Ft					
	2021.11.25.	8 175 Ft					
Összesen		26 200 Ft					
Késedelmes napok száma az elszámolás után		96					
A fennmaradt összes lejárt tartozás		26 200 Ft					

Így tehát az összes lejárt tartozásból a 40 000 forint befizetését követően még 26 200 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 **96** maradt.

5.3. Hitelkártya

A lenti számpélda azt mutatja be, hogy hitelkártya-tartozás esetén egy befizetést hogyan, milyen sorrendben számol el bankunk.

Az alábbi táblázatban egy forintalapú hitelkártya-tartozás látható a késedelmes napok számával 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 bankunk által indított behajtási folyamatok mely szakaszban tartanak.

Alapinformáció:	
Az igényelt hitelkeret összege (forint):	300 000 Ft
Fordulónap:	minden hónap 25.
Türelmi időszak hossza:	15 nap
Minimum fizetendő összeg:	5%
Kamatláb:	2,65%

A hitelkártyaszámra banki átutalással, a bankunknál vezetett pénzforgalmi számláról történő átvezetéssel, bankunk készpénzbefizetésre alkalmas ATM-jein keresztül készpénzben, illetve bankunk bármely fiókjában készpénzben fizetheti be tartozását. A hitelkártyaszámla javára teljesített befizetéseket, átutalások összegeit bankunk az alábbi sorrendben számolja el.

Elszámolási sorrend	Levonási jogcím
1.	ügyleti kamat
2.	díjak jutalékok
3.	készpénzfelvételi tranzakciók összege (könyvelési dátum szerint sorrendben)
4.	vásárlási tranzakciók összege (könyvelési dátum szerinti sorrendben)

A következő táblázat azt mutatja be, hogy a befizetések milyen sorrendben rendezik a tartozásokat.

Könyvelési dátum	Esemény	Tranzakció összege (HUF)	Felhasznált könyvelt hitelkeret / teljes tartozás összege (HUF)	Felhasználható könyvelt hitelkeret (HUF)	Kamatvonzat (az adott fordulónapon terhelve, HUF)	Előirányzott kamat (türelmi időszak után generálva, következő fordulónapon terhelve, HUF)	Minimum fizetendő összeg (HUF)	Lejárt tartozás összege (HUF)	Befizetés allokáció	
									Befizetett összeg törlesztése a tranzakció összegéből	Befizetett összeg visszatörlesztési sorrendje
				300 000 Ft						
2021.10.01.	belföldi vásárlás	68 582 Ft	68 582 Ft	231 418 Ft		3 393 Ft				
2021.10.04.	ATM készpénzfelvétel	100 000 Ft	168 582 Ft	131 418 Ft	1 943 Ft	36 Ft			2 032 Ft	I/6.
						2 337 Ft			97 968 Ft	II/1.
2021.10.04.	ATM készpénzfelvétel díja	1 950 Ft	170 532 Ft	129 468 Ft		72 Ft			1 950 Ft	I/2.

2021.10.25.	hitelfedezeti biztosítás díja	325 Ft	170 857 Ft	129 143 Ft		6 Ft			325 Ft	I/3.
2021.10.25.	kivonatdíj	150 Ft	171 007 Ft	128 993 Ft		3 Ft			150 Ft	I/4.
2021.10.25.	kamat	1 943 Ft	172 950 Ft	127 050 Ft		34 Ft			1 943 Ft	I/1.
Kivonat-készítés:	Fizetési határidő: 2021.11.09.		172 950 Ft				8 648 Ft			
2021.10.27.	ATM készpénzfelvét	80 000 Ft	252 950 Ft	47 050 Ft	1 080 Ft				47 032 Ft	II/.2
					874 Ft				32 968 Ft	
2021.10.27.	ATM készpénzfelvét díja	1 600 Ft	254 550 Ft	45 450 Ft					1 600 Ft	I/5.
2021.10.29.	belföldi vásárlás	8 265 Ft	262 815 Ft	37 185 Ft						
2021.11.10.			262 815 Ft	37 185 Ft				8 648 Ft		
2021.11.15.	Befizetés I.	- 8 000 Ft	254 815 Ft	45 185 Ft				648 Ft		
2021.11.19.	belföldi vásárlás	4 982 Ft	259 797 Ft	40 203 Ft				648 Ft		
2021.11.22.	Befizetés II.	-145 000 Ft	114 797 Ft	185 203 Ft				- Ft		
2021.11.25.	hitelfedezeti biztosítás díja	458 Ft	115 255 Ft	184 745 Ft						
2021.11.25.	kivonatdíj	150 Ft	115 405 Ft	184 595 Ft						
2021.11.25.	kamat	7 834 Ft	123 240 Ft	176 760 Ft						
2021.11.25.	késedelmi díj	2 700 Ft	125 940 Ft	174 060 Ft						
Kivonat-készítés:	Fizetési határidő: 2021.12.10.		125 940 Ft				6 297 Ft			

6. Panaszkezelés

Panaszkezelési tájékoztatónk a https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/hasznos_informaciok/panaszkezeles.html oldalon érhető el.

Tisztelt Ügyfelünk!

További **részletes tájékoztatásért** vagy **további kérdése esetén**, kérjük, **hívja telefonos ügyfélszolgálatunkat a +36-1/20/30/70-325-3200 számon** munkanapokon 8-18 óráig, vagy keresse fel az Önhöz legközelebbi bankfiókunkat, és kérjen tájékoztatást kollégáinktól.

Budapest, 2022. augusztus 18.

Tisztelettel:

UniCredit Bank Hungary Zrt.

UniCredit Bank Hungary Zrt.

Felügyeleti hatóság engedélyének száma: I-1523/2003.
Adószám: 10325737-4-44

Központ: 1054 Budapest, Szabadság tér 5-6.

Postacím: 1242 Budapest, Pf. 386

Tel.: 06/1-301-1271

Fax: 06/1-353-4959

Bankkód: 109

SWIFT: BACXHUHB