

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

### Tisztelt Ügyfelünk!

Az UniCredit Jelzálogbank Zrt. (továbbiakban jelzálogbank) 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.

Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank által jóváhagyott ügynöki szerződés alapján az UniCredit Jelzálogbank Zrt. képviselőjében az UniCredit Bank Hungary Zrt. jár el ügynökként.

**Nagyon fontos:** ha hiteltörlesztésében nehézségei merültek fel, arról **a lehető leghamarabb értesítse a jelzálogbankunkat**. Csak ebben az esetben van lehetőség ugyanis arra, hogy az ügynevezett Hitelkönnyítő csomagja eszköztárából vagy a jogszabályok által létrehozott lehetőségek közül – az Önnel való kölcsönös és szoros együttműködésben – a mindkét fél számára leginkább megfelelő, személyre szabott fizeteskönnyítő 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.jelzalogbank.hu/lakasvasarlas\\_i\\_hitelek/torlesztési\\_nehezsegek\\_eseten/hitelkonyito\\_csomag.html?defaultLanguage=hungarian](https://www.jelzalogbank.hu/lakasvasarlas_i_hitelek/torlesztési_nehezsegek_eseten/hitelkonyito_csomag.html?defaultLanguage=hungarian)), vagy hívja az UniCredit Bank Hungary Zrt. **telefonos ügyfélszolgálatát a +06-1/20/30/70-325-3200 számon** munkanapokon 8-18 óráig, vagy keresse fel az Önhöz legközelebbi UniCredit-bankfiókot, és kérjen tájékoztatást kollégáinktól.

UniCredit Jelzálogbank Zrt.

H-1054 Budapest,  
Szabadság tér 5-6.  
H-1242 Budapest, Pf. 386  
Telefonszám: +36-1/301-5500  
Telefax: +36-1/301-5530  
Email: [jelzalogbank@unicreditgroup.hu](mailto:jelzalogbank@unicreditgroup.hu)  
[www.jelzalogbank.hu](http://www.jelzalogbank.hu)

Adószám: 12399596-4-44  
Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Cégjegyzékszám: 01 10 043900

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

Követeléskezelési eljárása során jelzálogbankunk 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-mailben.

Követeléskezelési eljárása során jelzálogbankunk 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 az alábbi **általános szabályokat** alkalmazzuk:

- A követeléskezelési eljárás alatt jelzálogbankunk hétköznapokon reggel 8 és este 20 óra között veszi fel a kapcsolatot ügyfeleivel.
- A követeléskezelési eljárás alatt telefonos kommunikáció során jelzálogbankunk, 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 jelzálogbankunktól 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 késelemben nagyságától függően**

### **2.1. Jelzáloggal fedezett hitel**

#### **1-45. nap: emlékeztetés, tájékoztatás**

Az adós tájékoztatása az elmaradásról sms-ben, emlékeztető levelekben, továbbá jelzálogbankunk (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.

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

### **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 azonban az eljáráshoz köthető költségeket, díjakat jelzálogbankunk az ügyfélre (érintett felekre) terheli.

### **4. Az ügyfél-tájékoztatás általános szabályai**

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

- Jelzálogbankunk 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 jelzálogbankunk 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.
- Jelzálogbankunk 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**

**Lakáscélú jelzáloghitel forintban**

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

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 jelzálogbankunk által indított behajtási folyamat mely szakaszában tart.

<b>Dátum:</b>	<b>2021.12.01.</b>
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/költség 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.

<b>Meg nem fizetett törlesztőrészletek:</b>			
Esedékesség	Lejárt tőke	Lejárt kamat	Lejárt kezelési ktg.
2021.08.31.	40 000 Ft	60 000 Ft	100 000 Ft
2021.09.30.	30 000 Ft	70 000 Ft	-
2021.10.31.	35 000 Ft	65 000 Ft	-
2021.11.30.	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 kamata + lejárt kamat késedelmi kamata)	2021.12.01.		2 000 Ft			10 000 Ft	Rendezett lejárt tartozás
Lejárt éves kezelési költség	2021.08.31.				100 000 Ft		Rendezett lejárt tartozás
Lejárt kamat és lejárt tőke	2021.08.31.	40 000 Ft		60 000 Ft			Rendezett lejárt tartozás
	2021.09.30.	30 000 Ft		28.000 Ft elszámolva lejárt tartozásra, 42.000 Ft lejárt marad			Részben rendezett lejárt tartozás
	2021.10.31.	35 000 Ft		65 000 Ft			Fennálló lejárt tartozás
	2021.03.31.	30 000 Ft		70 000 Ft			
Összesen:	2021.12.01.	135 000 Ft		177 000 Ft			
Késedelmes napok száma az elszámolás után:		<b>93</b>					
Összes még fennálló lejárt tartozás:		<b>312 000 Ft</b>					

Így tehát az összes lejárt tartozásból a 200 000 forint befizetést 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.

## 6. Panaszkezelés

A panaszokat az UniCredit Jelzálogbank Zrt. (1054 Budapest, Szabadság tér 5-6; cégjegyzékszám: 01-10043900) képviselőjében és ügynökében – a felek között létrejött megbízási szerződés alapján – az UniCredit Bank Hungary Zrt. (1054 Budapest, Szabadság tér 5-6; cégjegyzékszám: 01-10-041348) vizsgálja ki teljeskörűen.

Panaszkezelési tájékoztatónk a [https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/hasznos\\_informaciok/panaszkezeles.html](https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/hasznos_informaciok/panaszkezeles.html) oldalon érhető el.

### Tisztelt Ügyfelünk!

További **részletes tájékoztatásért** vagy **további kérdése esetén**, kérjük, **hívja az UniCredit Bank Hungary Zrt. telefonos ügyfélszolgálatát a +06-1/20/30/70-325-3200 számon** munkanapokon 8-18 óráig, vagy keresse fel az Önhöz legközelebbi UniCredit-bankfiókot, és kérjen tájékoztatást kollégáinktól.

Budapest, 2022. augusztus 18.

Tisztelettel:

UniCredit Jelzálogbank Zrt.