

Az MBH Bank Nyrt. Autófinanszírozási Üzletágának

követeléskezelési eljárása

E dokumentum célja az, hogy megfelelően a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott Követeléskezelési ajánlásnak, bemutassa a finanszírozó által alkalmazott, lejárt követelések kezelésére vonatkozó irányelveket és eljárásokat, annak érdekében, hogy Ügyfeleink teljes körű információkkal rendelkezzenek a finanszírozási szerződés nem teljesítése esetén várható következményekről, és a részükről ilyen esetekben elvárt, mindkét fél részére a leghatékonyabb ügyintézés biztosító lépésekről.

Az MBH Bank Nyrt. Autófinanszírozási Üzletágának követeléskezelési eljárásának irányelvei

Az MBH Bank Nyrt. Autófinanszírozási Üzletága (továbbiakban: „Budapest Autó”) a követeléskezelési eljárások gyakorlása során a mindenkori hatályos jogszabályok, illetve Magatartási Kódexben foglalt szabályok, továbbá a saját belső szabályzataival összhangban jár el. Ezen szabályoknak megfelelően a Budapest Autó célja ügyfeleinek hosszú távú megtartása, illetve hitel, vagy lízing jogviszonyai alapján fennálló lejárt, de ki nem egyenlített követeléseinek hatékony, ugyanakkor az ügyfelek személyi és vagyoni viszonyait, továbbá azok esetleges megváltozását is szem előtt tartó beszedése.

A felelős hitelezés felelős magatartást követel meg mind a hitelezők, mind az ügyfelek részéről.

A szerződés teljesítése

A Budapest Autó ügyfelei a hitel- illetve lízingszerződésben meghatározott törlesztő részleteket minden hónapban az előírt esedékességre kötelesek megfizetni.

Ügyfeleink minden hónapban az esedékességet megelőzően megkapják a havi fizetési értesítőt – postai úton vagy a Budapest Autó Ügyfélkapu postaládájukba – amely tételesen tartalmazza az aktuális havi fizetendő törlesztő részlet összegét, tőke, kamat, árfolyamkülönbözet, egyéb díjak bontásában.

A fizetési határidő közeledtéről - az Ügyfélkapun keresztül – SMS értesítőt is igényelhetnek ügyfeleink, amely 10 nappal a fizetési határidő előtt kerül kiküldésre.

A befizetést több módon tehetik meg – postai csekken, eseti átutalással, állandó átutalással, csoportos beszedési megbízással, bankfióki pénztári befizetéssel -, de nagyon fontos, hogy az ügyfél fizetési kötelezettsége akkor minősül teljesítettnek, amikor az ügyfél a szerződésben foglalt feltételek szerint megfizette és az összeg jóváírásra került a Budapest Autó számláján.

A szerződést a Budapest Autó akkor tekinti teljesítettnek, ha az ügyfél minden szerződéshez kapcsolódó tartozását megfizette. Ebben az esetben a Budapest Autó az ügyfél részére megküldi a finanszírozott gépjármű törzskönyvét és a szükséges feloldó dokumentumokat.

Ügyfeleink a futamidő során a Budapest Autó honlapján és az Ügyfélkapun keresztül kérdéseikre választ kaphatnak, ha mégsem, a Budapest Autó ügyfélszolgálatához fordulhatnak kéréseikkel, kérdéseikkel.

Áthidaló megoldások fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek részére

A Budapest Autó a gazdasági válság vagy egyéb okok miatt nehéz helyzetbe került, fizetési kötelezettségeiket nem vagy nehezen teljesíteni tudó ügyfelei számára különböző áthidaló megoldásokat dolgozott ki és biztosít, melyekkel az átmeneti nehézségeket ügyfeleivel közösen sikeresen tudja kezelni.

A Budapest Autó által kínált áthidaló megoldások:

- Futamidő hosszabbítás
- Fizetési halasztás
- Díjcsökkentés
- Esedékesség módosítás

Nagyon fontos, hogy ügyfelünk időben jelezze a fizetési nehézségét, hogy még az esetleges késedelem korai szakaszában tudjuk azt orvosolni. A lehetőségekről és feltételekről a Budapest Autó ügyfélszolgálatán érdeklődhet.

A követeléskezelés menete

A fizetési késedelembe esést követően a Budapest Autó először SMS-ben értesíti ügyfelét az elmaradt befizetés tényéről és összegéről. Az SMS-re válaszolva ügyfelünk 5 napon belüli fizetési ígéretet tehet, melynek hatására a finanszírozó a határidő lejártáig újabb megkeresést nem kezdeményez a tartozás megfizetésére.

Az SMS-t követően kerül kiküldésre az első írásbeli felszólítás postai úton, amely tételesen tartalmazza a hátralék összegét, tőke, kamat, árfolyam-különbözet, egyéb díjak bontásban, valamint postai csekket, melynek felhasználásával ügyfelünk rendezheti a tartozását. A levélben felhívjuk a figyelmet a késedelmi kamat mértékére és a további lehetséges lépésekre a tartozás behajtása érdekében. Közöljük az elérhetőségeinket is, hogy ügyfeleink felvehessék kollégáinkkal a kapcsolatot, hogy egyeztessenek a tartozás kiegyenlítésének módjáról vagy a lehetséges áthidaló megoldásokról.

Az első SMS értesítés megküldése után – egészen a felmondásig – kollégáink folyamatosan próbálják telefonon is felvenni a kapcsolatot ügyfeleinkkel. Ezen egyeztetések során felhívják a figyelmüket a tartozás tényére, összegére, ütemezést kérnek a tartozás kiegyenlítésére, megpróbálnak áthidaló megoldást találni a problémára, ha lehetséges, valamint tájékoztatást adnak a nem fizetés várható következményeiről.

A szerződés felmondása előtt a Budapest Autó felmondás előtti felszólító levelet küld az ügyfélnek postai úton, tértivevénnyel. Ez az értesítő is tartalmazza a hátralék összegét, tőke, kamat, árfolyam-különbözet, egyéb díjak bontásban, valamint postai csekket a befizetéshez. Fontos információ, hogy a felmondást megelőző felszólító levél keltétől számított 21 nap elteltével – ha az ügyfél nem rendezi a tartozását - a Budapest Autó felmondja a szerződést.

A Budapest Autó a szerződés felmondásának érvényesítésével, a szerződés biztosítékául szolgáló gépjármű visszavételével követelés-kezelő céget bízhat meg, az Üzletszabályzat vonatkozó pontja alapján. A megbízott cég munkatársai felkeresik az ügyfelet, hivatalosan átadják a felmondást és ismertetik a lehetséges megoldásokat.

A felmondást követően az ügyfélnek lehetősége van:

- a teljes tartozás megfizetésével a szerződést lezárni: ebben az esetben megkapja az autó törzskönyvét és a feloldó dokumentumokat, a Budapest Autó a szerződést lezárja
- továbbengedési kérelemmel fordulni a finanszírozóhoz: a Budapest Autó a körülmények és kockázatok mérlegelésével döntést hoz a lehetséges folytatásról, amennyiben a döntés pozitív és az ügyfél teljesíti a továbbengedés feltételeit, a Budapest Autó visszavonja a felmondást és a szerződés folytatódik
- a finanszírozott gépjárművet átadni: amennyiben az ügyfél nem tud teljesíteni, a megbízottunk visszaszámztatja a gépjárművet

A gépjármű visszavételét követően - amennyiben tisztázódik, hogy a további szerződésszerű törlesztés nem lehetséges - a Budapest Autó internetes aukción értékesíti a gépjárművet az elérhető legmagasabb áron. Az ügyféllel az Üzletszabályzat rendelkezései alapján számol el az értékesítést követő 30 napon belül. Ha az értékesítési ár meghaladja a teljes tartozást, annak ügyfél számára történő visszautalásáról haladéktalanul intézkedik.

Amennyiben az értékesítési ár nem fedezi a teljes tartozást, a Budapest Autó az elszámolással együtt felszólítja ügyfelét a tartozás megfizetésére. Ügyfelünk írásban kérhet a tartozás megfizetésére részletfizetési lehetőséget, amelyet – ésszerű kereteken belül – a Budapest Autó mérlegel és lehetővé tehet.

Abban az esetben, ha ügyfelünk nem fizeti meg az elszámolás utáni tartozását és nem köt megállapodást a tartozás rendezésére, a Budapest Autó dönt a követelés behajtásának jogi útra tereléséről vagy a követelés értékesítéséről.

Felhívjuk ügyfeleink figyelmét, hogy a jogi úton, végrehajtási eljárás keretében érvényesített követelések többletköltségei ügyfelünket fogják terhelni és végső soron ingó- és ingatlan vagyona elvesztéséhez is vezethetnek.

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a késedelmes követelések után a tartozás tényleges kiegyenlítéséig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat, valamint a fizetési hátralék miatti felszólítás díja (összegét lásd a hirdetésben) kerül felszámításra. A kamatteher összege annál nagyobb lesz, minél később történik a tartozás visszafizetése.

A Budapest Autó célja elsődlegesen mindig az ügyfelekkel történő megállapodás, ezért kérjük, hogy minden helyzetben forduljon hozzánk bizalommal, hogy a legjobb megoldást dolgozhassuk ki közösen problémája megoldására.

A MNB által kiadott, a fizetés elmaradásának következményeiről szóló tájékoztatást az alábbi elérési úton találja:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing/fizetesi-nehezsegek/a-fizetes-elmaradasanak-kovetkezmenyei>

A hátralékos tartozás kiegyenlítésének sorrendje

Amennyiben az Ügyfél által megfizetett összeg az Ügyfél már esedékessé vált tartozásainak teljes összegét nem fedezi, úgy a Budapest Autohoz beérkező összegekből – azok jogcímétől függetlenül – először az esetlegesen felmerült jogi és egyéb költségek, a Szerződéshez kapcsolódó szolgáltatások díjai, ezt követően az esedékessé vált késedelmi kamatok, majd az árfolyam-különbözet kerülnek törlesztésre. A fennmaradó összeg

- Hitelszerződés esetén a kamatot, annak kiegyenlítését követően az Ügyfél tőketartozását csökkenti,
- Zárt Végű Pénzügyi Lízingszerződés esetén a kamat, majd az esedékes törlesztőrészeket törlesztésében elsődlegesen a megfinanszírozott regisztrációs adó-, azután a megfinanszírozott ÁFA, végül a tőke kerül törlesztésre,
- Nyílt Végű Pénzügyi Lízingszerződés esetén az esedékes törlesztőrészlet törlesztését terhelő ÁFA, azután a kamat, majd a tőke kerül törlesztésre.

Az egyes követelésfajtákon belül először mindig a korábbi esedékességű követelések kerülnek kiegyenlítésre.

Központi Hitelinformációs Rendszer /KHR/

Természetes személy ügyfél esetén, amennyiben tartozásának összege meghaladja a késedelembe eséskor érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt, adatai és tartozása adatkezelés és nyilvántartás céljából a Központi Hitelinformációs Rendszer részére megküldésre kerülnek, melyet a BISZ Zrt. a törvényi előírásnak megfelelően a késedelmes tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított egy évig, egyéb esetben az adatátadás időpontjától számított ötödik év végéig nyilvántart, kezel, és a referenciaadat-szolgáltatók megkeresésére a tartozásáról adatot szolgáltat. Nem természetes személy ügyfél esetén, amennyiben lejárt és meg nem fizetett tartozása több mint 30 napot meghaladóan fennáll, a késedelemre vonatkozó adatok a Központi Hitelinformációs Rendszer részére megküldésre kerülnek

Panaszbejelentéssel kapcsolatos információk

Amennyiben ügyfelünk panaszbejelentést kíván tenni, az erre vonatkozó információkat az MBH Bank panaszkezelési szabályzatában olvashatja:

<https://www.mbhbank.hu/hirdetmenyek/altalanos-hirdetmenyek>

Az MBH Bank Nyrt. Autófinanszírozási Üzletágának elérhetőségei:

Ügyfélszolgálat

Telefon: 06 1 450-8000 / 1 menüpont (hétfőtől-csütörtökig 8:00-17:00, péntek 8:00-14:30)
 Fax: 06 1 450-8096
 Email: ugyfelszolgalat.budapestauto@mbhbank.hu
 Ügyfélkapu: <https://ugyfelkapu.budapestauto.hu>
 Személyes ügyfélfogadás: MBH Bank fiókjaiban hétfőtől-péntekig, a banki nyitvatartási időben
 Központi Ügyfélszolgálat: 1134 Budapest, Lőportár u. 24.
 Levelezési cím: 5601 Békéscsaba, Postafiók 514.

Korai behajtás

Telefon: 06 1 450-8000 / 3 / 2 menüpont (hétfőtől-csütörtökig 8:00-17:00, péntek 8:00-14:30)
 Fax: 06 1 450-8550
 Email: kesedelmek.budapestauto@mbhbank.hu

Késői behajtás

Telefon: 06 1 450-8000 / 3 / 1 menüpont (hétfőtől-csütörtökig 8:30-17:00, péntek 8:30-14:30)
 Fax: 06 1 450-8550
 Email: kesedelmek.budapestauto@mbhbank.hu
 Levelezési cím: 5601 Békéscsaba, Postafiók 514.
 Személyes ügyfélfogadás: 1134 Budapest, Lőportár u. 24. hétfőtől-csütörtökig 9:00-17:00, péntek 9:00-14:30)