

# BEHAJTÁSI TÁJÉKOZTATÓ A MIKROCREDIT ZRT. ÜGYFELNEK RÉSZÉRE

## 1. Mikrocredit Zrt. követeléskezelési eljárásainak irányelvei

A Mikrocredit Zrt. a követeléskezelési eljárás során a mindenkor hatályos jogszabályok, a pénzügyi szolgáltatók működésére irányadó, a Társaságunk által elfogadott etikai normákban, továbbá az ezeknél sok esetben szigorúbb önkorlátozást előíró saját szabályzatok alapján jár el. Ezen szabályoknak megfelelően Társaságunk célja az ügyfelek hosszú távú megtartása, illetve a kölcsön jogviszonyainak alapján fennálló lejárt, de ki nem egyenlített követelések - az ügyfelek személyi és vagyoni viszonyait, illetve azok esetleges változását is szem előtt tartó - kiegyenlítése. A felelős hitelezés korrekt magatartást és együttműködést követel meg mind a hitelezők, mind az ügyfelek részéről. A Mikrocredit Zrt. a követeléskezelési eljárásban is együttműködésre törekszik, és eljárásában az ügyfél érdekeit védő garanciális szabályokat követ.

## 2. A követeléskezelés menete

Társaságunk célja, hogy az ügyféllel együttműködve megtalálja azt a megoldást, amely az adós élethelyzetéhez igazodva segítheti az ügyfelet késedelmes tartozásának kiegyenlítésében. A közös megoldás megtalálása érdekében a bank a következő lépéseket teszi meg:

- Amint az ügyfél fizetési késedelembe esik a bank követeléskezelő munkatársai – a belső szabályzatokban foglalt határidőn belül – telefonon és/vagy írásban megkísérik felvenni vele a kapcsolatot annak érdekében, hogy megoldást találjanak a késedelmes tartozás kiegyenlítésére. Első lépésként a késedelembe eséstől számított 30 napon belül küld ki írásos felszólítást a Mikrocredit Zrt.
- Amennyiben az első kapcsolatfelvétel sikertelen, Társaságunk minden általában elvárható lépést megtesz, hogy az ügyféllel kapcsolatba kerüljön, illetve a megkeresésre az ügyfél érdemben reagáljon. Ennek során Társaságunk az ügyfelet többször is megpróbálja telefonon elérni, az írásos kapcsolatfelvétel érdekében lekérdezi a Lakcímnnyilvántartó adatait, az ügyfél halála esetén pedig beszerzi a halotti anyakönyvi kivonatot.
- Sikeres kapcsolatfelvétel és az ügyfél együttműködése esetén a követeléskezelési csoport kialakítja a késedelmes tartozás kiegyenlítésének kényszereljáráson (közjegyzői jogérvényesítés útján) kívüli módját úgy, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen a tartozás önkéntes teljesítésre. Az eljárás során Társaságunk figyelembe veszi az ügyfél aktuális fizetőképességét és korábbi fizetési fegyelmét egyaránt.
- A Mikrocredit Zrt. kizárólag a fenti eljárások eredménytelensége esetén mondja fel az ügyféllel a jogviszonyt az erre vonatkozó külön banki szabályozásban foglalt feltételekkel, illetve a felmondás hatályossá válását követően kezdeményezi az adóssal szemben közjegyzői kényszereljárást (fizetési meghagyás kezdeményezése közjegyző előtt).

## 3. A követeléskezelés egyes eljárási szakaszai

- Behajtási szakasz: kapcsolatfelvétel az adóssal (felszólító levél, SMS, email üzenet, telefonos megkeresés). Áthidaló megoldás keresése.
- Követeléskezelési szakasz: kapcsolattartás az adóssal, fizetéskönnyítő megoldási lehetőségek keresése. Szerződés felmondása.

- Végrehajtási szakasz: követelés értékesítése, jogi lépések. Bírósági végrehajtáson kívüli vagy belüli eljárások.

### **3.1. A behajtási szakasz**

A Mikrocredit Zrt. különböző módszerekkel igyekszik kapcsolatba kerülni az ügyféllel azért, hogy információt kaphasson a késedelem okáról, és megbeszéljék a késedelembe esett összeg visszafizetésének ütemezését.

#### Kapcsolatfelvétel az Adóssal:

- módja: felszólító levél, SMS, telefonos és személyes megkeresés.
- célja: áthidaló és alternatív megoldások keresése közösen az ügyféllel

### **3.2. A követeléskezelési szakasz**

Amennyiben az áthidaló megoldások nem vezettek eredményre, Társaságunk tovább folytatja a hátralékos ügyek kezelését. A Mikrocredit Zrt. ebben a szakaszban felszólító levelet, sms-t, e-mail-t. Amennyiben sikertelen az adóssal a kapcsolatfelvétel, illetve a hátralék nem kerül rendezésre, Társaságunk felmondhatja a hitelszerződést. Célszerű tehát e szakaszban is együttműködni a Mikrocredit Zrt-vel annak érdekében, hogy elkerülhető legyen a hitelszerződés bank általi felmondása.

### **3.3. A végrehajtási szakasz**

A végrehajtási szakasz azután indul, hogy a Mikrocredit Zrt. a szerződést felmondta. A szerződés felmondása azt vonja maga után, hogy a tartozás egy összegben esedékessé válik, és a tartozás teljes összege után felszámításra kerül a késedelmi kamat. A legtöbb esetben még ekkor is mód van az olyan végrehajtáson kívüli, alternatív fizetéskönnyítő megoldási lehetőségek igénybevételére, mint például a részletfizetés.

A végrehajtás lebonyolítására Társaságunk többféle megoldást is alkalmaz. Ezek lehetnek bírósági végrehajtáson alapuló, vagy azon kívüli eljárások. A felmerülő költségek minimalizálása érdekében esetlegesen igényelhető egyezségi lehetőségekről, méltányossági vagy egyéb kedvezményekről érdeklődjön a Követeléskezelési (behajtási) osztályon a 06 1/889 2203 telefonszámon.

Felhívjuk figyelmét, hogy a fentiekben bemutatott eljárás Társaságunkkal együttműködő adóst feltételez, azonban a Mikrocredit Zrt. a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet.

## **4. Alkalmazható eszközök a követeléskezelés (behajtás) során:**

- Telefonos megkeresések rendje: hétköznap 9-17 közötti időszakban
- Írásbeli értesítés és felszólítás
- SMS/email értesítés
- Jövedelem átutalására vonatkozó, a munkáltatóhoz intézett írásbeli felhívás
- Kényszereljárások: fizetési meghagyás kezdeményezése közjegyző előtt, vagy közvetlen végrehajtási eljárás kezdeményezése közokiratba foglalt egyoldalú tartozáselismerő nyilatkozat alapján
- Követeléskezeléssel hivatásszerűen (üzletszerűen) foglalkozó külső partnerek igénybevétele, vagy a követelés átruházása erre jogosultsággal rendelkező követelés-vásárló partnernek

## **5. A nemfizetés lehetséges következményei:**

- Társaságunk követelését jogi úton érvényesítheti, amelynek többletköltségei az adóst terhelik.
- Az ügyfél jövedelmére vagy egyéb vagyontárgyaira bírósági végrehajtási eljárás indítható.

- A bank értékesítheti a követelést az erre jogosultsággal rendelkező követelés-vásárló partnernek.
- Amennyiben az ügyfél erre külön a szerződésben felhatalmazta a munkáltatóját, a jövedelméből a banki hiteltartozás lejárt Társaságunk részére átutalhatja.
- Amennyiben a tartozás összege meghaladja a késelemben eséskor érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbérösszeget meghaladó késelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt, az ügyfél adatai és tartozása adatkezelés és nyilvántartás céljából a Központi Hitelinformációs Rendszer részére megküldésre kerülnek. Az adatokat a BISZ Zrt. a törvényi előírásnak megfelelően a késelemes tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított egy évig, egyéb esetben az adatátadás időpontjától számított öt év végéig nyilvántartja, kezeli, és a referenciaadat-szolgáltatók megkeresésére a tartozásáról adatot szolgáltathat.
- A késelemes követelések után a Mikrocredit Zrt. a hitelkamat felett további késelemi kamatot, és a késelemmel kapcsolatban felmerült eljárási díjat (díját lásd a Kondíciós listában) számít fel. A kamatteher összege annál nagyobb lesz, minél később történik meg a tartozás visszafizetése.
- Társaságunk az ügyféllel megkötött szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amelynek következtében kölcsöntartozása egy összegben esedékessé válni.
- A követeléskezeléssel kapcsolatosan további díjak merülhetnek fel, amelyek az adóst terhelik.
- Amennyiben az ügyfél fizetési késelemben esik a bank az ügyfél mindenkor munkáltatóját írásban tájékoztatja a tartozás tényéről és annak összegéről. A munkáltató ennek megfelelően az ügyfél munkabérének maximum 33%-a erejéig levonhatja és közvetlenül a bank által megjelölt bankszámlára utalhatja, amennyiben a felek közötti szerződés rendelkezései szerint az ügyfél erre a Mikrocredit Zrt-t felhatalmazta. Társaságunk felhívása a munkáltatónak addig marad fenn, ameddig a Mikrocredit Zrt-vel szemben az ügyfélnek tartozása van, illetve amíg ügyfél a felhatalmazást vissza nem vonja.

## 6. Behajtás elérhetőségei:

Telefonszám: 06 1/889 22 03

Cím: MikroCredit Zrt. / Behajtási osztály  
Budapest  
Alkotás utca 50  
1123