
OPERATÍV ÉS
KÖVETÉLSKEZELÉSI
IGAZGATÓSÁG RÉSZÉRE

1138 Budapest, Fővény u. 4-6. • telefon: +36 1-268-68-68
e-mail: informacio@mail.merkantil.hu • www.merkantil.hu

Tájékoztató a gépjármű-finanszírozási szerződés teljesítéséről, a nemfizetés kockázatáról és a követeléskezelés menetéről

2024. augusztus 15.

Tartalom

1	A szerződés teljesítésének általános menete	2
1.1	Törlesztőrészletek/lízingdíj-részletek befizetése	2
1.2	Törlesztőrészlet-különbözet befizetése	3
1.3	A futamidő során felmerülő egyéb költségek befizetése	3
1.4	A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendje	4
1.5	Szerződés lezárása a futamidő végén.....	5
1.6	Gyakori kérdések a gépjármű-finanszírozási szerződés megkötését követően	5
1.7	Merkantil Bank Ügyfélkapu online szolgáltatásai.....	5
1.8	Megoldási lehetőségek fizetési nehézségek esetén (fizetési kötelezettségek módosítása).....	6
2	Fizetési késedelem következményei.....	7
2.1	Késedelmi kamat.....	7
2.2	KHR nyilvántartás.....	7
2.3	Követeléskezelés folyamata	8
2.3.1	A követeléskezelés folyamata Fogyasztói finanszírozási szerződés szerinti tartozás megfizetésének elmulasztása miatt:.....	8
2.3.2	A követeléskezelés folyamata Nem fogyasztó Ügyfél és egyezségi megállapodás alapján törlesztő Fogyasztó Ügyfél és Nem Fogyasztó Ügyfél – a továbbiakban együttesen. Ügyfél – fizetési kötelezettsége késedelme esetén:	10
2.4	Milyen módon folytatható a finanszírozási szerződés a felmondás közlését követően	11
2.5	A finanszírozási szerződés és egyezségi megállapodás felmondásának következményei.....	11
2.6	A gépjármű visszavételét követő elszámolás	12
2.7	További követeléskezelés – megbízott követeléskezelők bevonásával.....	13
2.8	Követelés engedményezése	13
3	Panaszkezelés.....	13
4	Merkantil Bank Zrt. elérhetőségei.....	13

1 A szerződés teljesítésének általános menete

1.1 Törlesztőrészletek/lízingdíj-részletek befizetése

Ügyfeleink által kiválasztott és a kölcsön- illetve lízingszerződés egyedi részében meghatározott konstrukció egyes havi **törlesztőrészleteinek/lízingdíj-részleteinek – a továbbiakban együttesen: törlesztőrészletek - összegét**, azok tőke- és kamatmegoszlását, valamint a törlesztőrészletek **naptári dátum szerinti esedékességét** a szerződés **Végleges Fizetési ütemezése** tartalmazza.

!	<p>Az Ügyfélnek a Végleges fizetési ütemezésben megjelölt időpontig kell a Törlesztőrészlet befizetést teljesítenie.</p> <p>Az Ügyfél fizetési kötelezettsége azon a napon minősül teljesítettnek, amikor</p> <ul style="list-style-type: none">• postai csekken, bankkártyán történő befizetés, átutalás illetve csoportos beszedési megbízás alapján történő teljesítés esetén az esedékes összeg Merkantil Bank által megadott befizetési számlán jóváírásra került,• készpénzes befizetés esetén az Ügyfél az esedékes összeget a Merkantil Bank Zrt. székhelyén (1138 Budapest, Fövény utca 4-6.) lévő pénztárban befizette.
----------	--

1.2 Törlesztőrészlet-különbözet befizetése

Forint és deviza finanszírozású, változó kamatozású finanszírozási konstrukció esetén a futamidő során a törlesztőrészletek a kikötött referencia kamat változásának függvényében módosulhatnak. A fentiekből adódóan a fizetendő induló törlesztőrészletek/lízingdíjrészletek összege, figyelembe véve a felmerült kamatkülönbözetet a futamidő alatt változhat (növekedhetnek vagy csökkenhetnek).

A **kamatkülönbözet elszámolása** a finanszírozási szerződésben meghatározott időszakonként – pl. havonta vagy naptári negyedévenként - történik a kamatkülönbözet elszámoló levél és fogyasztók esetében készpénzátutalási megbízás megküldésével ügyfeleink részére. **Csoportos beszedési megbízás esetén** a Merkantil Bank Zrt. a havi törlesztőrészletek/lízingdíjrészletek mellett az elszámolt **kamatkülönbözet összegét is leemeli az ügyfél számlájáról.** (Csak abban az esetben kerül a kamatkülönbözet elszámolásra, ha annak összege eléri a 2.000 Ft-ot vagy 10 EUR-t, ha annál kevesebb, akkor a következő esedékességkor, a következő időszakra vonatkozó összeggel együtt kerül elszámolásra.) Amennyiben az Ügyfél által a számlavezetője felé megadott csoportos beszedésre megszabott limitösszeg csak a törlesztőrészlet/lízingdíjrészlet teljes összegének beszedésére elegendő - az ugyanazon a napon esedékes számlalevél szerinti tartozás összegére nem -, és a Merkantil Bank Zrt. a limit összegét ismeri, akkor a törlesztőrészlet/lízingdíjrészlet összegét az esedékesség napjára, a számlalevél összegét pedig az azt követő banki napra szedi be. Az alacsony limit miatti késedelmes beszedés késedelmi kamata minden esetben az Ügyfelet terheli.

Amennyiben a futamidő során a referencia kamat a szerződéskötés kori mértékéhez képest kedvezően alakul, a visszatérítendő kamatkülönbözetet a szerződés következő esedékes részletére, részleteire jóváírjuk. Csoportos beszedési megbízás esetén a Merkantil Bank Zrt. a **kamatkülönbözettel** csökkentett összeget szedi be az ügyfél számlájáról.

!	<p>Az Ügyfélnek a számlalevélben megjelölt időpontig kell a befizetést teljesítenie.</p> <p>Az Ügyfél fizetési kötelezettsége azon a napon minősül teljesítettnek, amikor</p> <ul style="list-style-type: none">• postai csekken, bankkártyán történő befizetés, átutalás illetve csoportos beszedési megbízás alapján történő teljesítés esetén az esedékes összeg Merkantil Bank Zrt. által megadott befizetési számlán jóváírásra került,• készpénzes befizetés esetén az Adós az esedékes összeget a Merkantil Bank Zrt. székhelyén (1138 Budapest, Föveny u. 4-6.) lévő pénztárban befizette.
----------	--

1.3 A futamidő során felmerülő egyéb költségek befizetése

A Merkantil Bank Zrt. a finanszírozási szerződésekben meghatározottakon túl az irányadó díjjegyzékben feltüntetett díjakat és költségeket számlázza ki az Ügyfelek részére, az ott meghatározott esetekben.

Például: a futamidő alatti csekk-kérés; szerződésmódosítás; szerződésmódosítás; felszólítás a szerződéses kötelezettség teljesítésére; szerződésmásolat készítése; már kiadott dokumentumok ismételt kiállítása; telefonon, sms-ben történő felszólítás és felmondás; felmondás hatályon kívül helyezése; KHR-be való felvitelre való figyelmeztetés és a KHR-be való adatátadásról tájékoztatás; különböző engedélyek kiadása, stb.

!	<p>Aktuális díjjegyzékek megtekinthetők:</p> <ul style="list-style-type: none">• A Merkantil Bank Zrt. honlapján www.merkantil.hu (https://www.merkantil.hu/hu/Gepjarmulizing/Dokumentumok/Hirdetmenyek/...)• A Merkantil Bank Zrt. székhelyén működő ügyfélszolgálaton (1138 Budapest, Föveny u. 4-6.) a nyitvatartási idő alatt.• A Merkantil Bank Zrt. javára pénzügyi szolgáltatás közvetítését végző gépjármű-kereskedő partnereinél.• A gépjármű-finanszírozási szerződésekkel kapcsolatosan a szerződés futamideje alatt felszámítható díjakról, költségekről szóló tájékoztató a szerződéses csomag része. Az ügyfelek a finanszírozási kérelem benyújtásakor már megkapják.
----------	--

A finanszírozási szerződések szerinti esedékessé váló díjakról, költségekről a Merkantil Bank Zrt. az időszakonként megküldendő számlalevelekben tájékoztatja Ügyfeleit!


1.4 A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendje

A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozóan a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alábbi, vonatkozó rendelkezései irányadóak. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései akkor irányadóak, amennyiben a finanszírozási szerződés megkötésére 2014. március 15. napján vagy azt követően került sor.

1959.évi IV. törvény – "293. § *Ha a kötelezett kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. A kötelezett eltérő rendelkezése hatálytalan.*"

2013. évi V. törvény - „6:46. § *[Elszámolás több tartozás esetén] Ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt - ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel - elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni.*"

Amennyiben az Ügyfél fizetési kötelezettségének csak részben tesz eleget a Merkantil Bank Zrt. a befolyt összeget először az Ügyfél szerződésből eredő költség és díj tartozásra, majd a késedelmi kamatra, majd a kamattartozására számolja el, végül az ezt követően fennmaradó összeget fordítja a tőketartozás csökkentésére.

	<p>A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendje a következő:</p> <ul style="list-style-type: none">• díjak, költségek (integrált casco díja is),• késedelmi kamat,• kamatkülönbözet,• ügyleti kamat,• tőketörlesztés ÁFA-ja,• tőketörlesztés.
---	---

Egy konkrét példa a hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére, abban az esetben, ha az Ügyfélnek **két lejárt esedékességű havi törlesztőrészlete, kamatkülönbözet és költség elmaradása is van:**

Lejárt tartozások összege:

02.16.-án esedékes	törlesztőrészlet 30.000,- Ft (20.000,-Ft tőke+10.000,- Ft ügyleti kamat)
03.16.-án esedékes	törlesztő részlet 30.000,-Ft (20.000,-Ft tőke+ 10.000,- Ft ügyleti kamat) kamatkülönbözet összege 15.000,- Ft késedelmi kamat 2.000,- Ft szerződésmódosítási díj 10.000,- Ft

Tartozás összesen: 87.000,- Ft

Befizetés (csekk, átutalás, készpénz, csoportos beszedés) **03.21.-én 60.000,- Ft.**

A törvénynek megfelelően az elszámolás a következő sorrendben történik:

- 03.16.-án esedékes szerződésmódosítási díj 10.000,- Ft**
- 03.16.-án esedékes késedelmi kamat 2.000,- Ft**
- 03.16.-án esedékes kamatkülönbözet 15.000,- Ft**
- 02.16.-án esedékes ügyleti kamat rész 10.000,- Ft**
- 03.16.-án esedékes ügyleti kamat rész 10.000,- Ft**
- 02.16.-án esedékes tőke rész 13.000,- Ft.**

Fennmaradó tartozás:

- 02.16.-án esedékes tőke 7.000,- Ft**
- 03.16.-án esedékes tőke 20.000,- Ft**


1.5 Szerződés lezárása a futamidő végén

Amennyiben a futamidő lejártá után az Ügyfélnek tőke illetve ügyleti kamat hátraléka, egyéb költség, díj, késedelmi kamat, kamatkülönbözet tartozása, illetve jóváírása áll fenn, azok összesített egyenlegéről a Merkantil Bank Zrt. végelszámolást küld az ügyfélnek. Amennyiben az Ügyfél a finanszírozási szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettségének eleget tett, a Merkantil Bank Zrt. a finanszírozási szerződést lezárja, és a szerződészáró dokumentációt és a törzskönyvet kipostázza az Ügyfél részére.

1.6 Gyakori kérdések a gépjármű-finanszírozási szerződés megkötését követően

A finanszírozás futamideje alatt számos kérdés merülhet fel, például:

- Van-e lehetőség a szerződés módosítására?
- Hol kell bejelenteni a lakcím, illetve a levelezési cím változását?
- Mi a teendő akkor, ha nem kapta meg időben, vagy elfogyott a csekk?
- A kárbejelentés és a kárügyintézés kinek a feladata?
- Van-e kárbejelentési kötelezettsége a Merkantil Bank Zrt. felé?
- Töréskár esetén a kártérítési összeg megszerzéséhez milyen adatokat, iratokat kell benyújtania a Merkantil Bank Zrt-nek?
- Lopáskár esetén milyen iratokat kell benyújtania a Merkantil Bank Zrt. felé?
- Totálkár esetén milyen iratot kell benyújtania a Merkantil Bank Zrt-nek?
- Lopás vagy totálkár esetén is fizetni kell az esedékessé vált törlesztőrészeket?

Összegyűjtöttük a leggyakoribb kérdéseket és arra adott válaszainkat, melyek a következő helyen érhetők el:	
	A Merkantil Bank honlapján: https://www.merkantil.hu/hu/Gepjarmulizing/Meglevo-ugyfeleknek

1.7 Merkantil Bank Ügyfélkapu online szolgáltatásai

Szíves figyelmébe ajánljuk a Merkantil Bank Ügyfélkapu alábbi online szolgáltatásait:

- a/ Átlátható pénzügyek: Egyszerűen lekérdezhető egyenleg, a már teljesített befizetések és a szerződés szerinti fizetési kötelezettségek nyomonkövetése.
- b/ Befizetés egyszerűen: Forintban és euróban finanszírozott szerződések esetén is lehetőség van bankkártyás fizetésre.
- c/ Kimutatás a szerződés azonnali lezárásához: bármikor díjmentesen kérhető kimutatás a Merkantil Bank Zrt. felé teljesítendő összegről a szerződés futamidő előtti lezárásához.
- d/ Szerződés adatainak megjelenítése: Könnyedén áttekinthetők a finanszírozási szerződések adatai.
- e/ Dokumentumok megtekintése: az Ügyfélkapun történt regisztráció esetén a Merkantil Bank Zrt. által küldött egyes levelek, számlák másolata online is elérhetőek. Külön kérés esetén – a regisztrációkor vagy a későbbiekben az ügyfélprofil aloldalon tett nyilatkozattal – a Merkantil Bank Zrt. e-számlát állít ki, vagy egyes okiratok postai megküldése helyett azokat elektronikus formában állítja elő és kizárólag az Ügyfélkapun kézbesíti.

1.8 Megoldási lehetőségek fizetési nehézségek esetén (fizetési kötelezettségek módosítása)

A Merkantil Bank Zrt. segítséget kíván nyújtani azon ügyfeleinek, akiknek adott időpontban fennálló anyagi körülményei nem teszik lehetővé törlesztési kötelezettségük maradéktalan teljesítését.

A fizetési nehézségek megoldására társaságunk többféle lehetőséget biztosít!

Például:

- Futamidő hosszabbítás
- Átmeneti kamatfizetés melletti átütemezés
- Átmeneti fizetési könnyítés
- Halasztás - Törlesztőrészlet/lízingdíjrészlet) fizetési kötelezettség átmeneti felfüggesztése
- Magáncsőd kezdeményezése fogyasztók esetében

Segítségre lenne szüksége? Amennyiben fizetési nehézségeit már előre látja, bizalommal forduljon ügyintézőinkhez, hogy a problémáját még a hátralék felhalmozódása előtt tudjuk orvosolni, illetve az Önnek legelőnyösebb megoldást tudjuk felkínálni.

Fizetési nehézségek esetén kérjük, keresse meg munkatársainkat az alábbi elérhetőségek valamelyikén, hogy segíthessünk:

Írásban levél vagy e-mail útján:

Merkantil Bank Zrt. Operatív és Követeléskezelési Igazgatóság
Postacím: 1365 Budapest, Pf. 676
E-mail: informacio@mail.merkantil.hu

Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül: +36 1 268-68-68

Adósvédelmi lehetőségekről részletes tájékoztató és a kérelem benyújtásához a nyomtatvány letölthető a **Merkantil Bank Zrt. honlapjáról**.

<https://www.merkantil.hu/hu/FizetesiNehezsegek>

A kérelem benyújtásához a nyomtatvány letölthető a www.merkantil.hu oldalról:

https://www.merkantil.hu/static/merkantil/sw/file/Fizeteskonnyitesi_kerelem_fogyasztoknak_2024.pdf

Az Ügyfélnek minden esetben írásos formában kell kérelmét benyújtania a Merkantil Bank Zrt. Operatív és Követeléskezelési Igazgatósága részére!

A fizetéskönnyítési kérelem elbírálása a szerződés kockázati tényezőinek és az Ügyfél kérelmének figyelembevételével történik. A bírálati döntésről a Merkantil Bank Zrt. a kérelem beérkezését követően levél útján küldi meg a választ az Ügyfél levelezési címére. **A kérelem elbírálásáig az Ügyfélnek a finanszírozási szerződés szerinti fizetési kötelezettségeinek eleget kell tenni.**

A futamidő hosszabbítással járó módosítások esetén a futamidő hossza nem haladhatja meg az adott finanszírozási szerződésre irányadó előírásokban meghatározott maximális futamidőt. A teljes futamidő alatt fizetendő kamat összege megnövekszik!

A maximálisan megengedett futamidő hossza a **2010. március 1. után természetes személyek által kötött ügyletek esetében 84 hónap, nem természetes személyek esetén 96 hónap.**

A fizetéskönnyítés igénybevétele esetén a Merkantil Bank Zrt. a megoldáskereséssel összefüggésben igazoltan és indokoltan felmerült költségei megtérítésére díjat számol fel. Az aktuális díjakról a bank ügyfélterében kifüggesztett, valamint a Merkantil Bank Zrt. honlapján (www.merkantil.hu) található Hirdetmény ad tájékoztatást.

Mérje fel pontosan a pénzügyi helyzetét! A számoláshoz segítséget nyújtanak a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelem Honlapján lévő fogyasztókat segítő alkalmazások, a háztartási költségszámító program (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>).

2 Fizetési késedelem következményei


2.1 Késedelmi kamat

A szerződésből eredő bármely fizetési kötelezettség késedelmes teljesítése esetén a Merkantil Bank Zrt. a késedelem időtartamára minden megkezdett késedelmes napra a finanszírozási szerződésre irányadó általános szerződési feltételekben meghatározott mértékű késedelmi kamatot számít fel.

A késedelmi kamat finanszírozási szerződés szerinti mértéke Fogyasztó¹ esetén 2015.02.01 napjától kezdődően nem lehet magasabb a felszámítás időpontjában a finanszírozási szerződés szerinti ügyleti kamat másfélszeresének 3 (három) százalékponttal növelt mértékénél és a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző hónap első napján érvényes jegybanki alapkamat 24 (huszonnégy) százalékponttal növelt mértékénél.

A késedelmi kamat mértéke nem Fogyasztónak minősülő Ügyféllel kötött finanszírozási szerződések esetén a felszámítás időpontjában érvényes ügyleti kamat másfélszeresének 3 (három) százalékponttal növelt mértéke, de minimum évi 12%.

Az Ügyfél fizetési késedelembe esik, ha a finanszírozási szerződésből eredő bármely tartozását az esedékesség napjáig a Merkantil Bank Zrt. javára nem fizette meg.

	Nemfizetés következtében a kamatteher folyamatosan növekszik!
---	--

A késedelmi kamat aktuális mértékét és összegét az Ügyfélnek szükség esetén kiküldésre kerülő fizetési felszólítás is tartalmazza!

A felmerült késedelmi kamatról a Merkantil Bank Zrt. számlalevélben tájékoztatja Ügyfeleit!

2.2 KHR nyilvántartás

Amennyiben természetes személy 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**, a Merkantil Bank Zrt. - az alábbi előzetes figyelmeztetést követően – átadja az Ügyfél késedelemére vonatkozó, a jogszabályban meghatározott referencia adatokat a Központi Hitelinformációs Rendszernek (KHR-nek).

Ebben az esetben a Merkantil Bank Zrt.-nek a referencia adat-átadás megtörténte előtt 30 nappal a természetes személy Ügyfélnek írásbeli figyelmeztetést kell küldenie arról, hogy adatai be fognak kerülni a KHR-be, ha nem tesz eleget a finanszírozási szerződésben foglalt kötelezettségének. Amennyiben a tartozás a jogszabályban előírt határidőn belül nem kerül rendezésre, a Merkantil Bank Zrt. átadja a jogszabályban meghatározott referencia adatokat a KHR-nek, és adatátadásról 5 munkanapon belüli írásbeli tájékoztatást küld a természetes személy Ügyfél részére.

A mulasztás adatai – amennyiben a tartozás nem szűnik meg – a KHR törvény rendelkezései szerint 5 évig maradnak a KHR-ben, és ezen idő alatt felhasználhatók a hitelképesség vizsgálatához, a természetes személy Ügyfél hozzájárulása nélkül is. A tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított 1 évig maradnak az adatok a KHR-ben.

¹ Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.



Amíg fizetési mulasztás miatt a KHR nyilvántartásában szerepel, addig valószínűleg nem, vagy csak jóval szigorúbb feltételekkel kaphat újabb finanszírozást !

Nem természetes személy Ügyfél fizetési késedelmének következménye, hogy ha a finanszírozási szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy **a lejárt és meg nem fizetett tartozása több mint harminc napon keresztül fennáll, a Merkantil Bank Zrt. átadja a késedelemre vonatkozó adatokat a KHR-be.**

Természetes személy és nem természetes személy Ügyfél ingyenesen bármelyik adatszolgáltatónál (így például banknál, pénzügyi vállalkozásnál) írásban tájékoztatást - „Saját Hiteljelentést” - kérhet arról, hogy a KHR-ben milyen adatok vannak róla nyilvántartva, és azt melyik adatszolgáltató adta át, továbbá ki, mikor és milyen jogcímen fért hozzá ezekhez az adatokhoz.

Adatátadás megtörténte esetén igényelhető a KHR-be jogellenesen, nem megfelelően átadott adatainak helyesbítése vagy törlése. A kifogását a Merkantil Bank Zrt.-nek, vagy a BISZ Zrt.-nek (székhely: 1205 Budapest, Mártonffy utca 25-27., honlap: www.bisz.hu, telefon: (+36 1) 421-2505) nyújthatja be. A kifogás vizsgálatának eredményéről legkésőbb 7 munkanapon belül, írásban kap tájékoztatást. Amennyiben a Merkantil Bank Zrt. a kifogásnak helyt ad, az adatok helyesbítésére vagy törlésére legkésőbb 7 munkanapon belül kerül sor.

Amennyiben az Ügyfél kifogásáról kapott tájékoztatással nem elégedett, annak kézhezvételétől számított 30 napon belül a lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz fordulhat.

Személyes adatokkal kapcsolatos kifogás esetén az Ügyfél a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságot (székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., honlap: www.naih.hu, telefon: (+36 1) 391-1400) is megkeresheti illetve Fogyasztónak minősülő Ügyfél fogyasztói beadványt nyújthat be a Magyar Nemzeti Bankhoz, ha megítélése szerint az adatot átadó intézmény megsértette az Ügyfél adatok kezelésére és átadására vonatkozó bármelyik szabályt.

Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank (telephely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., honlap: www.mnb.hu, telefon: [06 1\) 428 2600](tel:+3614282600))

2.3 Követeléskezelés folyamata

A következő pontokban bemutatásra kerül az általános követeléskezelés menete.

A Merkantil Bank Zrt. a követelés jellege, az eljárás körülményei - pl.: a finanszírozási konstrukció jellemzői, kockázati tényezői valamint az Ügyfél addigi fizetési kötelezettségeinek teljesítése - alapján ettől eltérhet, ennél szigorúbb, és enyhébb eljárást is alkalmazhat.

Egy adott finanszírozási szerződés esetén a pontos feltételeket az Ügyfélnek küldött dokumentumok (pl.: figyelemfelhívó levelek, felszólító levelek, felmondó levelek) tartalmazzák.

2.3.1 A követeléskezelés folyamata Fogyasztói finanszírozási szerződés szerinti tartozás megfizetésének elmulasztása miatt:

Felszólítást megelőző automatikus SMS/e-mail értesítés

Amennyiben az Ügyfél 5000 Ft-ot meghaladó tartozásával 7 naptári napos késedelembe esik a Merkantil Bank Zrt. SMS-ben/e-mailben értesítheti az elmaradásról.

Figyelemfelhívó levél

Ha a Fogyasztó Ügyféllel történt első kapcsolatfelvétel sikertelen és a finanszírozási szerződésen fennálló legrégebbi tartozás 5.000 Ft vagy afeletti és az elmaradás legalább 20 naptári napja fennáll, postai ajánlott levélben felveszi a Merkantil Bank Zrt. a kapcsolatot az Ügyféllel és fizetési emlékeztetőt küld meg az Ügyfél levelezési címére.

Telefonos megkeresés

A figyelemfelhívó levél megküldésével egyidejűleg a Merkantil Bank Zrt. telefonon is megkísérli felvenni a kapcsolatot az Ügyféllel a fizetési késedelemre vonatkozó tájékoztatás és a hátralék nem kívánt jogkövetkezményeinek elkerülése érdekében.

SMS, e-mail értesítés

Sikertelen kapcsolatfelvétel esetén, amennyiben a tartozás továbbra is fennáll, a Merkantil Bank Zrt. SMS-ben és/ vagy e-mailben is tájékoztatást küldhet a hátralék rendezése érdekében a Fogyasztó Ügyfélnek.

Második figyelemfelhívó levél

Amennyiben a Fogyasztó Ügyfél késedelme eléri a 45 napot és a korábbi kapcsolatfelvételek nem voltak sikeresek, vagy sikeresek voltak, de az Ügyfél nem teljesítette elmaradását, postai levél útján veszi fel a Merkantil Bank Zrt. a kapcsolatot az Ügyféllel és adóstárral a hátralék rendezése érdekében. A figyelemfelhívó levél a késedelembe esést követő 45. napon kerül kiküldésre, ha a tartozás legalább 5.000 Ft összegű. Ezen levél másolata a készfizető Kezes részére is megküldésre kerül.

Telefonos megkeresés

A figyelemfelhívó levél megküldésével egyidejűleg a Merkantil Bank Zrt. telefonon is megkeresi a Fogyasztó Ügyfelet a fizetési késedelemre vonatkozó tájékoztatás és a hátralék nem kívánt jogkövetkezményeinek elkerülése érdekében.

Fizetési felszólítás

Amennyiben a Fogyasztó Ügyfél a Merkantil Bank Zrt. által megküldött figyelemfelhívó levél ellenére sem rendezi tartozását a finanszírozási szerződésben előírt fizetési határidőt követő 65 napon belül, vagy nem teljes egészében történik meg az előírt követelés teljesítése és a lejárt tartozás mértéke eléri a törlesztőrészlet/lízingdíj összegét, a Merkantil Bank Zrt. postai levél útján fizetési felszólítást küld az Ügyfél és az adóstárs levelezési címére. Ezen levél másolata a készfizető Kezesnek is megküldésre kerül.

Felmondás

Ha a Fogyasztó Ügyfél a Merkantil Bank Zrt. írásbeli fizetési **felszólításának kézhezvételét követő 30 naptári napon belül** sem teljesíti a felszólító levélben közölt lejárt fizetési kötelezettségeit, valamint az időközben esedékessé vált fizetési kötelezettségeit, beleértve az elszámolt kamatkülönbözetet, díjakat, költségeket és késedelmi kamatot is, és a felszólításban jelzett tartozásból legalább 5.000 Ft tartozás még fennáll, továbbá a teljes hátralékos tartozás összege eléri az ügyfél előző havi törlesztőrészletének/lízingdíjának az összegét, a Merkantil Bank Zrt. a levelezési címre megküldendő postai levélben azonnali hatállyal felmondja a finanszírozási szerződést.

A felmondás az Ügyfél és az adóstárs, továbbá annak másolata a Készfizető kezes részére is megküldésre kerül. A Merkantil Bank Zrt. az Ügyfélnek további 5 naptári napot biztosít a felmondó levél kézhezvételét követően a lejárt tartozás rendezésére.

A felmondást követően a tartozás rendezéséig vagy a Követeléskezelőnek történő átadásig a Merkantil Bank Zrt. telefonon is megkísérli tájékoztatni az Ügyfelet, az adóstársat vagy a Készfizető kezeset a tartozás fennállásáról. Sikertelen telefonhívás esetén SMS/e-mail értesítés kerülhet kiküldésre.

A Merkantil Bank Zrt. követeléskezelési eljárása során történő telefonhívások, SMS-ek és a felmondó levél kiküldésének az irányadó Díjjegyzékben meghatározott mértékű díja, költsége kiterhelésre kerül az Ügyfél részére.

2.3.2 A követeléskezelés folyamata Nem fogyasztó Ügyfél és egyezségi megállapodás alapján törlesztő Fogyasztó Ügyfél és Nem Fogyasztó Ügyfél – a továbbiakban együttesen. Ügyfél – fizetési kötelezettsége késedelme esetén:

Felszólítást megelőző automatikus SMS/email értesítés

A késelemben esést követő 3. naptól a felszólítást megelőzően automatikus SMS/e-mail értesítés kerülhet megküldésre az Ügyfélnek, amennyiben legalább 5.000 Ft, devizában törlesztendő szerződés esetén 19 EUR összegű lejárt tartozása áll fenn.

Fizetési felszólítás

Amennyiben nem fogyasztó Ügyféllel kötött finanszírozási szerződések, továbbá Fogyasztó és Nem Fogyasztó Ügyféllel kötött egyezségi megállapodások esetén a fizetési ütemezésben és/vagy az egyezségi megállapodásban előírt fizetési határidőt követő 7 naptári napon belül nem vagy nem teljes egészben történik meg az előírt tartozás teljesítése és az Ügyfél tartozása eléri az 5.000,- Ft/19 EUR összeghatárt a Merkantil Bank Zrt. postai levél útján fizetési felszólítás küldd az Ügyfél, az adóstárs és a Készfizető kezesek levelezési címére.

Telefonos megkeresés, SMS/e-mail értesítés

A felszólító levél megküldésével egyidejűleg a Merkantil Bank Zrt. telefonon is megkísérli felvenni a kapcsolatot az Ügyféllel a fizetési késedelemre vonatkozó tájékoztatás és a hátralék nem kívánt jogkövetkezményeinek elkerülése érdekében.

Sikertelen kapcsolatfelvétel esetén, ha a tartozás továbbra is fennáll, a Merkantil Bank Zrt. SMS-ben és/ vagy e-mailben is tájékoztatást küldhet a hátralék rendezése érdekében.

Felhatalmazáson alapuló beszedési megbízás (inkasszó)

Amennyiben a finanszírozási szerződés feltételei tartalmazzák hátralék esetére a felhatalmazáson alapuló beszedési megbízás benyújtásának lehetőségét, úgy a Merkantil Bank Zrt. a finanszírozási szerződés és az egyezségi megállapodás alapján fennálló fizetési hátralék esetén inkasszót nyújthat be a nem fogyasztó Ügyfél pénzforgalmi számlái terhére. Az inkasszó az nem fogyasztó Ügyfél valamennyi a felhatalmazásban megjelölt inkasszálható számlájára egyidejűleg benyújtásra kerülhet. Amennyiben az inkasszó sikertelen és a tartozás továbbra is fennáll, úgy a Készfizető kezesek valamennyi a felhatalmazásban megjelölt inkasszálható számlájára is benyújtásra kerülhet az inkasszó. Az inkasszók a szerződés devizanemétől függetlenül forintban kerülnek benyújtásra.

Felmondás

Ha a felszólító levélben közölt fizetési határidőig az Ügyfél nem vagy nem teljes egészében teljesíti a felszólító levélben közölt fizetési kötelezettségeit és a felszólításban jelzett tartozásából legalább 5.000,-Ft vagy 19 EUR tartozás fennáll és a tartozás összege eléri az Ügyfél előző havi törlesztőrészletének/lízingdíjrészletének összegét, a Merkantil Bank Zrt. azonnali hatállyal felmondja a finanszírozási szerződést illetve az egyezségi megállapodást.

A felmondás az Ügyfél, az adóstárs, továbbá másolata a Készfizető kezesek részére is megküldésre kerül.

A Merkantil Bank Zrt. az Ügyfélnek további 5 naptári napot biztosít a felmondó levél kézhezvételét követően a tartozás rendezésére.

A felmondást követően a tartozás rendezéséig vagy a Követeléskezelőnek történő átadásig a Merkantil Bank Zrt. telefonon is megkísérli tájékoztatni az Ügyfelet, adóstársat vagy a Készfizető Kezest a fennálló tartozásról. Sikertelen telefonhívás esetén SMS/e-mail értesítés kerülhet kiküldésre.

A Merkantil Bank Zrt. követeléskezelési eljárása során történő telefonhívások, SMS-ek, továbbá a felszólító- és felmondó levelek megküldésének az irányadó Díjjegyzékben meghatározott mértékű díja, költsége kiterhelésre kerül az Ügyfél részére.

A fizetési kötelezettség elmulasztása mellett más okok is lehetnek, amelyek miatt a Merkantil Bank Zrt. azonnali hatállyal felmondhatja a finanszírozási szerződést. Ezeket az okokat az általános szerződési feltételek/ általános lízingfeltételek erre vonatkozó rendelkezései tartalmazzák részletesen.



Fizetési nehézségek esetén kérjük, keresse meg munkatársainkat, hogy a problémáját még a hátralék felhalmozódása előtt tudjuk orvosolni!

2.4 Milyen módon folytatható a finanszírozási szerződés a felmondás közlését követően

Amennyiben az Ügyfél a Merkantil Bank Zrt. felmondó levelében foglalt lejárt, és az időközben esedékessé vált további tartozását a felmondó levélben foglalt határidőn belül kiegyenlíti - és a Merkantil Bank Zrt. azonnali hatályú felmondása és biztosítéki jogának gyakorlása hatályát veszti - úgy a finanszírozási szerződés a felmondó levélben részletezett feltételekkel folytatódhat.

Ha az Ügyfél tartozását az azonnali hatályú felmondásban meghatározott határidőn túl egyenlíti ki - és a Merkantil Zrt. azonnali hatályú felmondása és biztosítéki jogának gyakorlása hatályát veszti - úgy a Merkantil Bank Zrt. az irányadó Díjjegyzékben meghatározott összegű reaktiválási díjat számít fel.

2.5 A finanszírozási szerződés és egyezségi megállapodás felmondásának következményei

A finanszírozási szerződés illetve az egyezségi megállapodás azonnali hatályú felmondása esetén az Ügyfél bármely jogcímen felmerülő valamennyi tartozása a felmondásnak az irányadó Általános Szerződési Feltételek és Általános Lízingfeltételek szerinti közlésével egyidejűleg esedékessé és lejárttá válik, és köteles azt a felmondó nyilatkozatban foglaltak szerinti határidőig kiegyenlíteni.

Az azonnali hatályú felmondással egyidejűleg a Merkantil Bank Zrt. a finanszírozási formától függően a gépjárművön fennálló tulajdonjogából eredő jogait vagy jelzálogjogát érvényesíti, illetve a vételi jogát egyoldalú nyilatkozatával gyakorolja. A Merkantil Bank Zrt. a felmondó levélben tájékoztatja az Ügyfelet a gépjármű leadásának helyéről, módjáról és időpontjáról.

Amennyiben a gépjármű leadására a felmondó levélben megadott határidőre a megjelölt leadási helyszínen nem kerül sor, úgy a Merkantil Bank Zrt. ezt követően követeléskezelési eljárást indít. Ennek keretében a Merkantil Bank Zrt. megbízott követeléskezelője kapcsolatfelvételt kezdeményez az Ügyféllel, adóstárssal, Készfizető kezessel annak érdekében, hogy

- a lejárt tartozást beszedje vagy
- a megfinanszírozott gépjárművet birtokba vegye.

A Merkantil Bank Zrt. által a fenti kapcsolatfelvétellel megbízott jogi személyek:

- Autó-Next Kft.
- OC 2006 Vagyonkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság

Ha az Ügyfél vagy megbízásából harmadik személy a gépjárművet nem adja a Merkantil Bank Zrt. megbízott követeléskezelőjének birtokába, úgy a Merkantil Bank Zrt. jogosult azt egyoldalú nyilatkozatával a forgalomból kivonatni.



A finanszírozási szerződés szerint irányadó Díjjegyzékben foglalt, követeléskezeléssel kapcsolatban felmerült díjak, költségek kiterhelésre kerülnek az Ügyfél részére !²

² Irányadó díjjegyzékek elérhetők: www.merkantil.hu (Ügyfélkapu / Kapcsolódó dokumentumok / Hirdetmények/...)

A követéskezelők általi tréler nélküli visszavétel vagy a lejárt tartozások beszedése egyszeri megkísérlésének becsült költsége min. 15.000 Ft + áfa.
--

A zálogszerződés alapján a zálogjog érvényesítése a hatályos jogszabályi rendelkezésekben meghatározott feltételek mellett történik. A gépjárműnek a Merkantil Bank Zrt. birtokába történő átadásának elmulasztása nem akadály a gépjármű, mint zálogtárgy értékesítésének.

Merkantil Bank Zrt. jogosult a gépjármű

- fizikai (üzemképesség, sérülések stb)
- jogi (forgalomból kitiiltások, idegen foglalások)

állapotától függően megfontolni, hogy a tartozás csökkentése érdekében gazdaságos-e a gépjármű birtokba vétele.

Amennyiben a finanszírozási szerződés az Ügyfél érdekkörében felmerült okból a futamidő lejáratára előtt megszűnik, úgy az **Ügyfél köteles a finanszírozási szerződésből eredő valamennyi még ki nem egyenlített, lejárt tőke- és kamattartozásán**, beleértve a megszűnés következtében esedékessé váló tőketartozásán, továbbá a finanszírozási szerződésből eredő késedelmi kamat-tartozásán, kamatkülönbözet tartozásán, szerződés módosítási díján, és egyéb, **a szerződésben foglalt fizetési kötelezettségén felül a Merkantil Bank Zrt., illetve a vételi jog gyakorlójának, pénzügyi lízingszerződés esetén a Merkantil Bank Zrt. mint lízingbeadó valamennyi szükséges és igazolt költségét megtéríteni**, így például a postaköltség, a követelés behajtásával és a gépjármű visszavételével kapcsolatos eljárás során felmerült valamennyi költséget – beleértve az elszállíttatással, a gépjármű biztosításával, a visszavétel esetleges többszöri megkísérlésével kapcsolatos költségeket, az értékesítés költségeit, úgy mint a raktározás, műszaki állapot felmérése, becserk meg határozása, hirdetések megjelentetése következtében felmerülő költségeket, a vételi jog gyakorlásával kapcsolatban megfizetett illetéket, gépjárműadót, a gépjármű továbbértékesítésével kapcsolatosan felmerült áfa összegét, kötelező biztosítási díjat és a lejárt, de ki nem egyenlített tartozások beszedési költségeit.

2.6 A gépjármű visszavételét követő elszámolás

Kölcsönszerződés esetén – amennyiben vételi jog biztosítja a tartozást - a Merkantil Bank Zrt-nek a szerződés azonnali hatályú felmondásával egyidejűleg tulajdoni igénye keletkezik a megfinanszírozott és a vételi jog gyakorlásával megvásárolandó gépjárműre, illetve - amennyiben jelzálogjog biztosítja a tartozást - a Merkantil Bank Zrt-nek a szerződés azonnali hatályú felmondásával egyidejűleg megnyílik a jelzálogjogán alapuló kielégítési joga a gépjárműre, mint zálogtárgyra kiterjedően.

A gépjármű birtokbavételét és értékesítését követően a Merkantil Bank Zrt. az adott finanszírozási szerződésben meghatározottak szerint számolja el a birtokba vett gépjármű szerződés szerinti irányadó vételárát illetve értékesítési árát illetve értékét a tartozás csökkentésére, mely összeggel a Merkantil Bank Zrt. csökkenti az Ügyfélnek az aktuálisan fennálló tartozás összegét.

!	A Merkantil Bank a gépjármű birtokbavétele után, a tulajdonosváltást követően, a finanszírozási szerződés általános szerződési feltételeiben foglaltaknak megfelelően elszámolást készít és küld meg.
	<ul style="list-style-type: none">• Amennyiben az Ügyfelet ezen elszámolást követően maradványösszeg illeti meg, azt a Merkantil Bank Zrt. az Ügyfél részére 15 napon belül visszafizeti.• Amennyiben az elszámolás alapján az Ügyfél a fizetésre kötelezett, fizetési kötelezettségének az elszámolás kézhezvételét követő 15 munkanapon belül köteles eleget tenni.
	Amennyiben az Ügyfelet terheli a fizetési kötelezettség – a gépjármű tekintetében elszámolt összeg nem fedezte a teljes fennálló tartozás összegét – és az Ügyfél nem rendezi tartozását a megadott határidőn belül, úgy a Merkantil Bank Zrt. a fennmaradt tartozást jogi úton próbálja meg érvényesíteni, vagy Követeléskezelő társaságnak a tartozást értékesítheti!

<p>Fontos tudnia, hogy amennyiben tartozását nem rendezi, a követelés jogi úton történő igényérvényesítés keretében kiállítandó végrehajtható okirat alapján bírósági végrehajtással érvényesíthető, mely az Ügyfél, az adóstárs és a készfizető kezes, mint a jogi érvényesítésbe bevont egyéb kötelezettek tulajdonában álló más vagyontárgyak, végső esetben lakáscélú ingatlan elvesztéséhez is vezethet.</p>
--

Ha az Ügyfél nem tudja egy összegben kifizetni a fennmaradt tartozását, írásban kérhet részletfizetési lehetőséget a Merkantil Bank Zrt-től, melynek törlesztésére egyezségi megállapodást köthető!

A részletfizetési kérelem benyújtásához a nyomtatvány jelen tájékoztató utolsó oldalán található. A pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag az Ügyfél érdekeinek az előmozdítása céljából, az egyéb kötelezettek hozzájárulása mellett valósulhat meg. A Merkantil Bank Zrt. – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag az önként megadott adatokat elemzi.

Amennyiben az Ügyfél méltányossági kérelemmel fordul Társaságunkhoz, a Merkantil Bank Zrt. megfontolja a különböző jogcímű tartozások egy részének esetleges elengedését, illetve a kamatmérték csökkentésének lehetőségét. A Merkantil Bank Zrt. az egyezségi megállapodás megkötése céljából az Ügyfél együttműködése esetén, annak egyetértésével végzi el az Ügyfél pénzügyi helyzetének felmérését. Ennek célja, hogy az Ügyfél pénzügyi teherviselő képességének ismeretében megalapozott döntés születhessen az adott helyzetben alkalmazható megoldásról, illetve arról, hogy lehetséges-e a követelés jogi eljárásen kívüli megtérülése.

2.7 További követeléskezelés – megbízott követeléskezelők bevonásával

A nem együttműködő Ügyfelek személyes megkeresésére megbízott követeléskezelő kerül bevonásra, aki a nem együttműködő és fizetési hajlandóságot nem mutató ügyfeleket a rendelkezésre álló elérhetőségén felkeresi, és tájékoztatást kér az Ügyfél fizetési hajlandóságáról, jövedelmi és vagyoni helyzetéről, mely adatok megadása önkéntes. Továbbá tájékoztatást nyújt a teljesítési megállapodás megkötésének lehetőségéről.

A Merkantil Bank Zrt. által a fenti kapcsolatfelvétellel megbízott jogi személyek:

- Carriere Kft.

2.8 Követelés engedményezése

Azokat a követeléseket, ahol a jogi eljárást megelőző követelésérvényesítési eljárás nem volt eredményes, a Merkantil Bank Zrt. követeléskezelő társaságnak értékesítheti.

3 Panaszkezelés

A Merkantil Bank Zrt. befogad minden tevékenységét, magatartását, mulasztását érintő kifogást (továbbiakban: panasz), biztosítja, hogy az Ügyfelei panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) **a lenti elérhetőségeken** keresztül közölhessék, a panaszokat jellegük szerint nyilvántartásba veszi, teljes körűen kivizsgálja, kezeli és megválaszolja.

A Panaszkezeléssel kapcsolatos részletes tájékoztatók (Panaszkezelési szabályzat, formanyomtatvány és Hirdetmény) a következő helyeken érhető el: a Merkantil Bank Zrt. honlapján <https://www.merkantil.hu/hu/Panaszkezeles>, valamint a Merkantil Bank székhelyén működő ügyfélszolgálaton (1138 Budapest, Fövény u. 4-6.) a nyitvatartási idő alatt.

4 Merkantil Bank Zrt. elérhetőségei

Személyes ügyfélszolgálat címe: 1138 Budapest, Fövény u. 4-6.

Bankfiók nyitvatartása:

- hétfő - csütörtök: 8:00 – 15:45
- péntek: 8:00 – 14:00

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 268 6868

- hétfő- csütörtök: 8:00 – 16:45
- pénteken 8:00 – 15:30

Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 676

E-mail: informacio@mail.merkantil.hu

Tisztelt Ügyfelünk! Felhívjuk figyelmét, hogy a pénzügyi helyzet figyelembevétele kizárólag a kérelmező érdekeinek az előmozdítása céljából, a kérelmező hozzájárulása mellett valósulhat meg. A Merkantil Bank Zrt. – a már rendelkezésére álló, jogszerűen kezelt adatok mellett – kizárólag a kérelmező által önként megadott adatokat kezeli, melyhez az információadás az Ön önkéntes hozzájárulásán alapul.

Merkantil Bank Zrt.