

Követeléskezelési tájékoztató az MNB 2/2019. (III.13.) és az MNB 5/2022 (IV.22.) ajánlása alapján

Finanszírozó neve: **Toyota Pénzügyi Zrt.**

Tevékenységi engedélyek száma, kelte:

H-EN-I-1022/2014., kelte: 2014.12.11.

E-I-569/2006., kelte: 2006.06.20.

E-I-304/2005., kelte: 2005.04.05.

E-I-108/2005., kelte: 2005.02.08.

I-931/2002., kelte: 2002.06.25

Elérhetőségek:

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 438 8787

Telefonos ügyfélszolgálat faxszáma: +36 1 345 2409

Ügyfélszolgálat címe: 1134 Budapest, Lőportár u. 24.

Ügyfélszolgálat e-mail címe: ugyfelszolgalat@toyota-fs.hu

Honlap: www.toyotahitel.hu

Ügyfélfogadás helye és nyitvatartási ideje:

Cím: 1134 Budapest, Lőportár u. 24.

Hétfő-Szerda: 8:00-16:30 Csütörtök: 8:00-17:00 (hosszabbított)

Péntek: 8:00-16:00

Telefonos ügyfélszolgálat (+36 1 438 8787) nyitva tartása:

Hétfő-Szerda: 8:00-16:30

Csütörtök: 8:00-20:00 (hosszabbított)

Péntek: 8:00-15:00

Az Ügyfeleinkkel történő kapcsolattartás általános szabályai

Társaságunk a követeléskezelői eljárása során tartózkodik az olyan kapcsolattartási formáktól, amelyek – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – az ügyfélre irányuló pszichés nyomásyakorlást, agresszív magatartást valósítana meg! Különösen tartózkodunk a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználatról vagy magatartástól, hivatalos eljárás folyamatban léteire történő utalástól, illetve a jogellenes cselekménnyel való fenyegetéstől.

Az eljáró ügyintézőnk minden kapcsolatlétesítéskor igazolja magát, megnevezi a megbízót, amelynek a nevében és képviselőként eljár! Ezzel egyidejűleg beazonosítja az ügyfelet, továbbá röviden tájékoztatja arról, hogy milyen célból veszi fel vele a kapcsolatot. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a követeléskezelő eljáró ügyintézője – a követeléskezelő ügyfélszolgálati helyiségében dolgozó munkatársai kivételével – bemutatja az ügyfél részére a képviselői jogosultságát alátámasztó dokumentumot, amely tartalmazza a követeléskezelő és a megbízó nevét, címét, ügyfélszolgálatának telefonos elérhetőségét.

Társaságunk – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett – védi az ügyfél törvény által védett titokhoz fűződő és személyiségi jogait, valamint ennek megfelelően alakítja ki a kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási formákat.

Társaságunk illetéktelen harmadik személy részére nem ad át információt a követeléskezelésről, ezért úgy alakítja ki a választott kapcsolattartási formákat, hogy illetéktelen harmadik személy a kapcsolatfelvétel megkísérlése során ne kaphasson információt a követeléskezelés tényéről sem. Ennek érdekében a követeléskezelési tevékenység során kizárólag az ügyfél közvetlen elérhetőségein vagy az ügyfél által kapcsolattartás céljából megadott egyéb elérhetőségen keresztül történhet kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás.

Társaságunk a követeléskezeléssel kapcsolatos, törvény által védett titoknak minősülő információt a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, csak az erre felhatalmazott harmadik személy részére adhat ki.

Társaságunk tartózkodik az olyan tájékoztatástól, amely alkalmas arra, hogy az ügyfél jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében az ügyfelet megtéve, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, az ügyfél szempontjából hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.

A tájékoztatással kapcsolatos általános elvárások

Társaságunk a követeléskezeléssel kapcsolatos tájékoztatása során közérthetően, egyértelműen fogalmaz, egyszerű nyelvezetet használ, és – ahol lehetséges – kerüli a jogi szakkifejezések használatát!

Ügyfeleink rendelkezésére bocsájtsunk minden olyan információt, amely elősegíti a tartozás rendezését!

Tájékoztatásaink arra irányulnak, hogy segítsenek az ügyfélnek megalapozott döntést hozni, a követelés teljesítésére vonatkozó lehetséges alternatívák megismerésében.

Ügyfeleink tájékoztatása a késedelembe esés következményeiről, feltételezve az Ügyfelünk együttműködését

Célunk, hogy Ügyfeleinket tájékoztassuk arról, hogy fizetési nehézségek esetén milyen áthidaló megoldásokat tudunk nyújtani, milyen segítséget tudunk adni. Továbbá tájékoztatjuk Ügyfeleinket arról is, hogy milyen következménnyel járhat a késedelembe esés, illetve milyen követelés érvényesítési eljárást alkalmazunk. A legfontosabbnak azt tartjuk, hogy Ön T. Ügyfelünk működjön együtt velünk, tájékoztasson idejében arról, ha esetleg fizetési problémák várhatóak. Amennyiben már késedelembe esett ugyancsak az együttműködéssel találhatunk megoldásokat.

A nemfizetés következményei:

A nemfizetés következményeként Ügyfelünk tartozása növekszik a késedelmi kamattal és behajtási tevékenységhez kapcsolódó adminisztrációs költségekkel, tartós késedelem esetén pedig az előbbieken felül az alkalmazott eljárás költségei is Ügyfelünket terhelik (pl.: megbízottunk személyes megkeresésének díja).

Felhívjuk a figyelmét arra is, hogy a havi minimálbért meghaladó és 90 napot elérő folyamatos késedelem esetén a jogszabályi előírásoknak megfelelően adatai bekerülnek a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR).

Követeléskezelés menetére vonatkozó tájékoztatás:

Társaságunk késedelmes teljesítésnek tekinti, ha a törlesztő részlet a terhelési értesítőben megjelölt határidőig nem érkezik meg az ott megjelölt bankszámlára. A késedelembe esést követően az Ügyfél mobiltelefonjára küldött rövid szöveges üzenettel figyelmeztetjük a késedelem tényére. Amennyiben a késedelem továbbra is fennáll, írásbeli felszólítást küldünk, amelyben tájékoztatjuk Ügyfelünket az elmaradás összegéről, a késedelmi kamat mértékéről és a nem fizetés következményeiről. Amennyiben továbbra is hátralékkal rendelkezik Ügyfelünk, a szerződés felmondásra kerül, követelésünk érvényesítésével pedig külső követeléskezelőt bízhatunk meg, aki megkísérli a személyes kapcsolatfelvételt Ügyfelünkkel. Előbbiek kiegészítve több alkalommal próbáljuk telefonon megkeresni Ügyfelünket, a beszélgetések eredményének figyelembevételével alakítjuk a beszedési folyamatot, ezért is nagyon fontos, hogy a folyamatos kommunikáció fennmaradjon. Az alábbiakban tájékoztatásul közöljük a követelés korosodásával várhatóan bekövetkező intézkedéseinket:

- a) Ha Ügyfelünk 6 napos késedelembe esik, telefonon vagy sms-ben értesítjük erről.
- b) Ha Ügyfelünk 12 napos késedelembe esik, írásban felszólítjuk a teljesítésre, és megkíséreljük telefonon is elérni.
- c) Fogyasztónak minősülő Ügyfelünk 42 napot meghaladó késedelme esetén, nem fogyasztónak minősülő Ügyfelünk 25 napot meghaladó késedelme esetén felmondhatjuk a finanszírozási szerződést és átadhatjuk külső megbízottnak.
- d) 90 napot meghaladó késedelem esetén jogi eljárás kezdeményezhető.

A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok bemutatása:

A késedelembe esést követő teljesítéseket először a díjakra, ezt követően fennmaradó összeget a késedelmi kamatra és a kamatra írjuk jóvá, és csak ezt követően kerül sor a tőketartozás csökkentésére a befizetett összegből. Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk minden esetben a szerződéses rendelkezések szerinti, meghatározott mértékű késedelmi kamatot, díjat és költséget számít fel.

Tájékoztató végrehajtási eljárás költségeiről, a jogszabályokban meghatározott minimális vételi árakról.

A bírósági végrehajtási költségeket jogszabályok határozzák meg. A költségek az eljárás alakulásától függően a követelés 10-20%-át is elérhetik. A költségeket a végrehajtást kérő előlegezi ugyan, de azt Ügyfelünk viseli. A végrehajtási eljárás során a végrehajtás alá vont eszközök értékét a végrehajtó állapítja meg és a jogszabály szerint jogosult azok vételárát csökkenteni az eljárás folyamán.

Információ a panaszkezelésről:

A Társaságunkhoz beérkező panaszokat, észrevételeket, kézhezvételtől számított 30 napon belül a Panaszkezelési Szabályzatunkban foglaltaknak megfelelően megválaszoljuk.

Online ügyfélszolgálat (Web-Ügyfél) használatának előnyei:

Társaságunk lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy a www.toyotahitel.hu honlap Kapcsolat menüje alatt regisztráljon elektronikus ügyfélszolgálatunkra, ahol nyomon tudja követni befizetéseit, befizetéseinek a könyvelését a folyó számlakivonat menüpontban. Ezen kívül igényelheti E-értesítő szolgáltatásunkat, kérelmeket adhat le, meghatalmazásokat kérhet.

Fizetési problémái esetén és áthidaló megoldások igénylése miatt keressék ügyfélszolgálatunkat:

Telefonszám: +36 1 438 8787
Email: ugyfelszolgalat@toyota-fs.hu
Fax: +36 1 345 2409
Levelezési cím: 1134 Budapest, Lőportár u. 24.

A teendőkről és lehetőségekről a honlapunkon tájékozódhat részletesen.

Tájékoztató a követeléskezelés során alkalmazható eszközökről

Díjhátralék kezelése

SMS értesítés díjtartozásról

Amennyiben szerződésén fizetési elmaradást tartunk nyilván, SMS értesítést küldünk az Ön által korábban megadott mobiltelefon számra. Amennyiben lejárt esedékességű tartozását az értesítés időpontjában már rendezte, kérjük, tekintse azt tárgytalannak. Ha a befizetés nem történt meg, kérjük, mielőbb rendezze azt.

Felszólító, felmondó levél

Amennyiben késedelmes törlesztő részletének vagy casco díjának a befizetést igazoló csekkszelvényét szeretné faxon megküldeni cégünknek, a +36 1 345 2327-es faxszámra teheti meg a szerződésszám és rendszám megjelölésével.

Amennyiben haladékat szeretne kérni a befizetésre, kérését a +36 1 345 2327-es fax számra vagy az ugyfelszolgalat@toyota-fs.hu e-mailcímre küldje el.

Amennyiben Önnek átmeneti anyagi nehézségei támadnak, kérjük, jelezze ezt Társaságunk felé e-mailen az ugyfelszolgalat@toyota-fs.hu címre, faxon a +36 1 345 2327 számra vagy postai úton a 1134 Budapest, Lóportár u. 24. ügyfélszolgálati címünkre.

Amennyiben Ön előre láthatóan a havi törlesztőrészeit egyáltalán nem fogja tudni tovább fizetni, fontos, hogy ezt mielőbb jelezze részünkre, hogy megelőzze a további költségek felmerülését (ügyművelői díjak, külső behajtó cég megbízása a tartozás beszedésére). Ilyen esetekben a következő megoldások segíthetnek: a szerződés átvállalása harmadik fél részéről, a gépjármű értékesítése. Amennyiben egyikre sincs lehetősége, kérjük, vegye fel kollégáinkkal a kapcsolatot a megadott elérhetőségek egyikén, akikkel egyeztetni tud a gépjármű leadásáról.

Gépjármű visszavétele

Amennyiben a gépjármű visszavétele után szeretné visszakapni az autót – mert anyagi helyzete lehetővé teszi a törlesztő részek továbbfizetését – úgy küldje el írásos kérelmét az ugyfelszolgalat@toyota-fs.hu email címünkre, vagy elérhetőségeink egyikére, hogy munkatársaink felvegyék Önnel a kapcsolatot és tájékoztatni tudják a lehetőségekről.

Amennyiben a gépjármű visszavétele után megtörténik annak értékesítése, Társaságunk postai úton egy elszámolást küld Önnek. Az elszámolás tartalmazza azt az összeget, ami a gépjármű értékesítése után visszajár Önnek, vagy esetlegesen még tartozásként áll fenn. A további tartozás rendezésére vonatkozóan **megállapodást köthet Társaságunkkal**, ezzel kapcsolatos írásos kérelmét juttassa el hozzánk írásban postai úton, vagy faxon.

Átütemezés

Futamidő közben részleges egyösszegű előtörlesztéssel kérhető a kölcsönszerződés futamidejének változtatása (rövidítése, vagy a havi törlesztőrészletének csökkentése). Írásos kérelmében nyilatkoznia kell, hogy az Ön által befizetni kívánt előtörlesztési összeg, melyik törlesztő részletben jelenjen meg, valamint arról is, hogy a futamidő rövidüljön-e, vagy a havi törlesztőrészlet csökkenjen.

Amennyiben a szerződés futamidejét szeretné meghosszabbítani, kérelmében tüntesse fel a kívánt futamidő hosszát vagy igényelt lejárat dátumát.

A jelzett adatokat tartalmazó kérelme alapján előzetes számítást készítünk, és küldünk Önnek. Amennyiben az átütemezési ajánlatot elfogadja, úgy a megadott határidőre és számlaszámra az előzetes számításban megjelölt összeget kell átutalnia. Az összeg számlánkon történt jóváírását követően módosítjuk a szerződés díjfizetését, és megküldjük a módosított szerződést.

Átütemezési díj

Az átütemezés költsége az átütemezés típusától függően változhat, az átütemezési ajánlatok tartalmazzák ezeket.

Átvállalás

1. Meghatározott finanszírozási konstrukciók esetében a futamidő letelte előtt a hátralévő tőke és a kamattartozások változatlan feltételekkel átválthatóak az eredeti ügyféltől.

2. Az átvállalónak új finanszírozási kérelmet kell benyújtania. Az új kérelmezőnek meg kell felelnie az átvállaláskor érvényben lévő, hitel és lízing kérelmezőkkel szemben támasztott feltételeknek /lásd. finanszírozási feltételek/. Az átadó ügyfélnek minden – az átvállalás időpontjáig esedékessé vált – tartozását ki kell egyenlítenie!

3. Átvállalásnál mind az átadónak, mind az átvevőnek személyesen jelen kell lenni, valamint a gépkocsit is el kell hozni ügyfélszolgálatunkhoz (Az átadó helyett jelen lehet meghatalmazott személy is, az átvállaló helyett azonban nem!)

KHR (BAR)

Társaságunknak törvényi kötelezettsége jelentenie a Központi Hitelinformációs Rendszer felé a szerződés szerinti díjakat nem fizető ügyfeleket az alábbiak szerint:

1. Magánszemélyek esetében a 90 napnál régebbi, a minimálbért meghaladó késedelem esetén.
2. Cégek, társas vállalkozások esetében a 30 napnál régebbi lejárt tartozás (akár 1,- Ft) esetén.

Polgári peres/nemperes eljárás indítása.

Társaságunk az Ügyfél, készfizető kezes és zálogkötelezett, illetve az egyéb biztosítékot nyújtó ellen polgári peres/nemperes eljárást indíthat. Az ilyen eljárás során felmerült eljárási illetéket, jogi képviselő munkadíját, egyéb költséget Társaságunk előlegezi meg, de végső soron az Ügyfelet terheli.

Bírósági végrehajtási eljárás.

Társaságunk az Ügyfél, készfizető kezes és zálogkötelezett, illetve az egyéb biztosítékot nyújtó ellen végrehajtható okirat alapján végrehajtási eljárást indíthat. Az elrendelt végrehajtási eljárás folyamán a bírósági végrehajtó jogosult az Ügyfél, a készfizető kezes, illetve az egyéb biztosítékot nyújtó bármilyen vagyontárgyát, míg zálogkötelezett esetében a zálogjoggal terhelt zálogtárgyat végrehajtás alá vonni (pl. bankszámlák inkasszálása, jövedelem letiltás, ingóárverés, ingatlanárverés). Az eljárás során felmerült eljárási illetéket, végrehajtási és egyéb költséget Társaságunk előlegezi meg, de az végső soron az Ügyfelet terheli.

Követelés eladása (engedményezés).

Társaságunk jogosult a Szerződésből eredő teljes követelést harmadik személy részére (engedményes) értékesíteni, aki saját döntésétől függően bírósági vagy más úton az Ügyféltől, a készfizető kezesétől és a zálogkötelezettektől, illetve az egyéb biztosítékot nyújtótól a tartozást behajthatja.

Fedezetül felajánlott ingatlan/ingó bírósági végrehajtáson kívüli értékesítése.

Társaságunk jogosult a zálogingatlan/ingót értékesítésére árverések szervezésével üzletszerűen vagy hivatalból foglalkozó személynek megbízást adni (aukciós eljárás). Az ingatlan/ingó értékesítésére nyilvános árverés vagy pályázat keretében kerülhet sor. Sikeres értékesítés esetén Társaságunk jogosult a zálogtárgy tulajdonjogának átruházására. Az értékesítés költségei az ügyfelet terhelik.

Mellékletek:

Meghatalmazás ügyintézéshez

Meghatalmazás lezáráshoz

Adatváltozást bejelentő lap