

Az OTP Lakáslízing Zrt.-nél **központosított, számítástechnikai eszközökkel/rendszerrel támogatott behajtási folyamat működik.** Ennek során a fizetési kötelezettségét nem teljesítő ügyfél a hátralékban töltött idő meghatározott napjain **automatikus felszólító leveleket és telefonhívásokat is kap.** A megkeresések során az OTP Lakáslízing Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét a hátralék rendezésének szükségességére, ugyanakkor jelzi, hogy lehetőség van a fizetési terheket könnyítő pénzügyi megoldások igénybevételére is.

Az 15 napon túli késedelemben lévő ügyfelek esetében írásos felszólítás készül. Az első értesítést követően az OTP Lakáslízing Zrt. – a tartozás fennállása alatt – rendszeresen, legalább kéthavonta küld felszólítást a hátralékos ügyfeleknek. Az ügyfél kérésére az OTP Lakáslízing Zrt. a kéréstől számított 15 napon belül tájékoztatást ad a követeléskezelés állásáról, a várható lépésekről, a fennálló követelésről és annak összetételéről.

A hátralékos lízingszerződések esetében az OTP Lakáslízing Zrt., illetve az általa megbízott követeléskezelő társaság **munkatársai megkísérlik elérni az ügyfeleket,** illetve akár személyesen is **felkereshetik az ügyfelet lakhelyén,** tájékoznak a nemfizetés okáról és tájékoztatást nyújtanak az igénybe vehető áthidaló megoldásokról.

Az OTP Lakáslízing Zrt. Adósvédelmi Programja keretében személyre szabott megoldást biztosít azon ügyfelei számára, akik megállapodást kötnek a Társasággal havi fizetési terheik mérséklésére. Az adósvédelmi eszköztár rugalmas, az adós élethelyzetének leginkább megfelelő megoldásokat biztosít.

Az OTP Lakáslízing Zrt. a lehetőségeken belül az lízingbevevő fizetőképességének, pénzügyi teljesítő képességének vizsgálatával dönt az áthidaló megoldás alkalmazásáról. Az ügyintézők az ügyfél élethelyzetéhez igazodó, **személyre szabott megoldás** megtalálásában nyújtanak segítséget.

Az OTP Lakáslízing Zrt. ügyfelekkel szembeni követeléskezelési tevékenységet főként a követelés felmondását megelőzően végez, ebben a szakaszban jogi eljárást nem indít.

A lízingszerződés felmondásának kezdeményezésére általában 90-180 nap közötti késedelem esetén kerül sor. Amennyiben a felmondás valamely feltétele bekövetkezik, és **az ügyfél fizetési problémái a Társaság eszközeivel nem kezelhetőek, az OTP Lakáslízing Zrt. a követelést felmondja.** A követelések felmondására csak a lízingszerződésben és üzletszabályzatban, illetve mellékletekben rögzített felmondási feltételek valamelyikének teljesülése esetén kerülhet sor.

A felmondást követően a Társaság gondoskodik a lízingtárgyat jelentő ingatlan birtokba vételéről és az Üzletszabályzat szerinti értékesítéséről. A Társaság az együttműködő ügyfelek részére lehetővé teszi a lízingtárgy OTP Lakáslízing Zrt.-vel történő közös értékesítését, bemutatva ezen megoldás előnyeit, hátrányait és feltételeit.

A lízingszerződés **felmondását követően az OTP Lakáslízing Zrt. rendszeres, félévenkénti írásbeli tájékoztatást nyújt az ügyfélnek a fennálló tartozásáról.** Az ügyfél kérésére a Társaság félévente legalább egy alkalommal tájékoztatást nyújt a követeléskezelési folyamat állásáról, így különösen a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

A lízingszerződés felmondása után a birtokba vett ingatlan értékesítésre kerül, a befolyt vételár az ügyfél tartozásának csökkentésére fordítódik, majd meg történik a

pénzügyi elszámolás a lízingbevevővel. Elszámolást követően az OTP Lakáslízing Zrt. a felmondott lízingszerződésekből származó követelésit **a bankcsoporton belüli factoring cégnek értékesíti**, vagy követeléskezelő társaságot bíz meg a behajtás folytatásával.

A követeléskezelés vázolt általános menete

együttműködő lízingbevevőt feltételezve került bemutatásra.

Az OTP Lakáslízing Zrt. az egyedi esetekben a követelés jellege, az eljárás körülményei alapján ettől eltérhet.