ERSTE BANK HUNGARY ZRT.
H-1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.
Postacím: Budapest 1933
www.erstebank.hu

TeleBank: +36 1 298 0222
Telefax: +36 1 272 5160
ERSTEBUSINESS24: +36 1 298 0223

Cégjegyzékszám:
Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cg. 01-10-041054

TÁJÉKOZTATÓ
A FIZETÉSI KÉSEDELEM KÖVETKEZMÉNYEIRŐL
HITELKÁRTYA ÜGYLETEK ESETÉN

ERSTE BANK HUNGARY ZRT.
Székhely: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.
Cégjegyzékszáma: Cg.01-10-041054
MNB engedély száma: I-2061/2004.
MNB engedély dátuma: 2004. augusztus 26.

A Magatartási Kódex valamint a Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III. 11.) valamint a 2/2019. (II.13.) számú ajánlásokban foglalt irányelvek alapján teljes körű információt szeretnénk nyújtani a hitelkártya szerződések kapcsán felmerülő fizetési késedelem következményeiről, a hátralékos tartozás elszámolási sorrendjéről, a felmerülő járulékos díjakról, költségekről, a követeléskezelés menetéről és rendezési lehetőségeiről.

Kérjük, tartsa szem előtt, hogy a szerződés aláírásával Ön kötelezettséget vállal arra, hogy a hitelkártya szerződésben foglaltakat (különös tekintettel a fizetési kötelezettségekre) maradéktalanul teljesíti. Ha bármilyen okból ennek nem tud eleget tenni, az szerződésszegésnek minősül, amely komoly következményekkel jár.

Figyelemmel a szerződésszegés lentebb részletezett következményeire kérjük, hogy fizetési nehézségei felmerülését azonnal jelezze bankfiókjainkban illetve a +36 1 298 0225 telefonszámunkon. Lehetőségeiről tájékozódjon honlapunkon: (http://www.erstebank.hu/hu/maganszemelyek/hitelek/nyomtatvanyok-1) és bankfiókjainkban, illetve **minden esetben adja meg pontos telefonos elérhetőségét, címét a bankfiókban vagy a fenti számunkon, hogy a követelések kezelésében közreműködő kollégáink esetleges megoldási javaslataikkal meg tudják Önt keresni, és személyre szabott tájékoztatást tudjanak adni a rendezési lehetőségek tekintetében.**

Kérjük, gondoljon arra is, ha a tartozását nem fizeti meg, a bank a követelését a szerződésben illetve a jogszabályban foglaltak szerint érvényesíteni fogja.

I. Késedelem következményei (felmerülő költségek, díjak):

- A késedelembe esés napjától Bankunk a hitelkártya szerződés rendelkezései alapján késedelmi kamatot számít fel. Hirdetmény szerinti késedelmi kamatra vonatkozó szerződési rendelkezés esetén a késedelmi kamat aktuális mértékéről Bankunk honlapján (http://www.erstebank.hu/hu/hirdetmenyek) valamint bankfiókjainkban tájékozódhat a Lakossági hitel hirdetmény elnevezésű dokumentumban.
  A <u>késedelmi kamat</u> összegével naponta emelkedik a tartozása összege, ezért fontos, hogy tartozását minél hamarabb tudja rendezni.

- Az Ön adatai a Központi Hitelinformációs Rendszerbe (röviden KHR-be, korábbi nevén BAR-ba) kerülnek átadásra, amennyiben a szerződésben vállalt kötelezettségeinek a mindenkori minimálbér összegét meghaladó mértékben, folyamatosan több mint 90 napon keresztül nem tesz eleget. Ezt követően a rendszer nyilvántartja a fennálló és a lezárt mulasztásokat. A KHR nyilvántartása azt is tartalmazni fogja, hogy késedelmes tartozása milyen módon került lezárásra. A teljesítéssel lezárt késedelmes tartozások a teljesítéstől számított 1 évig, az adós teljesítése nélkül, a hitelező számára veszteséggel lezárt késedelmes tartozások a lezárástól számított 5 évig (az eredeti adatátadástól számítva 10 évig) láthatóak a rendszerben, az ügyfél külön

hozzájárulása nélkül is, majd ezt követően automatikusan törlésre kerülnek. Ezen nyilvántartásba vétel Önt a későbbi hitelfelvételek során hátrányosan érintheti.

- Amennyiben késedelmes tartozását határidőben nem rendezi, úgy **Bankunk a hitelkártya szerződést felmondja, amelynek következtében a teljes felhasznált hitelkeret egy összegben lejárttá és esedékessé válik.**
- Késedelembe esés esetén **Bankunk korlátozza a kártyahasználatot**, illetve a hitelkártyához kapcsolódó kiegészítő **részletfizetési szolgáltatások megszüntetésre kerülnek**.
- **Amennyiben a szerződés felmondását követően nem fizeti vissza tartozását, Bankunk jogi eljárás megindításával érvényesítheti a követelését, amelynek költségei jelentősen növelhetik tartozása összegét.** Az erre vonatkozó költségekről tájékoztatást találhat az alábbi útvonalon: http://www.erstebank.hu/hu/maganszemelyek/hitelek/nyomtatvanyok-1

II. Követeléskezelés menete:

1. Korai behajtás
(Hívható szám: +36 1 298 0225 hétköznapokon: reggel 8.00 és este 19.00 óra között)

Amennyiben a hitelkártya szerződésből eredő tartozása van, Bankunk a hitelkártya használatát korlátozza a késedelmes tartozás teljes megfizetéséig.

A késedelembe esést követő első 90 napon belül Bankunk több alkalommal küld írásbeli felszólítást az adósoknak a Bank számára bejelentett értesítési címre. Az írásbeli felszólításon kívül a Korai Behajtás munkatársai telefonon megkísérlik felvenni a kapcsolatot a késedelmes ügyletek adósaival az általuk a Bank részére megadott telefonszámon. (A kapcsolattartásra vonatkozó szabályok lentebb találhatóak.) A Bank rendelkezésére álló telefonszámra figyelem felhívásra szolgáló SMS is kerül kiküldésre. A kapcsolatfelvétel során kollégáink részletes tájékoztatást adnak a tartozás összegéről, a késedelem következményeiről, felhívják figyelmét a teljesítés lehetőségére és előnyeire.

Kérjük, hogy telefonszámának változását mindenképpen jelezze kollégáink felé, mert a késedelmes tartozás rendezése érdekében az igénybe vehető megoldási lehetőségekről csak abban az esetben tudunk teljes körű tájékoztatást nyújtani, amennyiben sikerrel fel tudjuk venni Önnel a kapcsolatot.

A késedelem első szakaszában nagyon fontos, hogy a Bankkal Ön is felvegye a kapcsolatot, mert a Bank által kidolgozott átstrukturálási lehetőséget abban az esetben igényelheti, amennyiben tartozása nem áll fenn vagy azt az igényléssel egyidejűleg teljesíteni tudja. A Bank által kínált átütemezési lehetőségről tájékoztatást kaphat bankfiókjainkban valamint honlapunkon: http://www.erstebank.hu/hu/maganszemelyek/hitelek/nyomtatvanyok-1

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Bankunk kizárólag abban az esetben tud segíteni helyzetének megoldásában, amennyiben együttműködik Bankunkkal. A vonatkozó rendelkezésekkel összhangban a behajtásnak már a korai szakaszában felmérjük jövedelmi és vagyoni helyzetét, teherviselő képességét. Bankunk a követeléskezelés folyamata során alkalmazott eszközökről minden esetben együttműködésének mértéke, fizetési készsége, képessége, életkörülményei és a követelés nagysága alapján dönt. Kérjük, hogy vagyoni és jövedelmi helyzetének feltárása érdekében kollégáink erre irányuló kérdéseire szíveskedjenek válaszolni telefonos, személyes vagy írásbeli megkeresés esetén is.

Az írásbeli felszólítások illetve telefonos megkeresések kapcsán Bankunk semmilyen díjat illetve postaköltséget nem számít fel az ügyfeleivel szemben, mivel közös érdekünk a késedelmes tartozás mihamarabbi rendezése, és a fizetési nehézségek megoldása.

2. Kései behajtás (Hívható szám: +36 1 231 1500, Hétfőtől Csütörtökig: 8.00-19.00, Pénteken: 08.00-18.00)

Tájékoztatjuk, amennyiben kollégáink nem tudják Önt telefonon elérni a Bankunk részére megadott telefonszámokon, vagy tartozását nem rendezte teljes mértékben, Bankunk már a késedelem korai szakaszában külső követeléskezelő partnert bízhat meg annak érdekében, hogy Önnel személyesen felvegye a kapcsolatot, tájékoztatást nyújtson késedelméről, és aktuális elérhetőségeit rögzítse. A külső partneri megbízásról az érintettek külön értesítést kapnak.

A megbízás célja a tartozás békés úton, mindkét fél számára megnyugtató módon történő rendezése, amely jogi eljáráson kívül történik. A követeléskezelő társaságok írásban és telefonon kereshetik meg Önt, de Bankunk valamint a követeléskezelő társaság munkatársai személyesen is felkereshetik az adósokat és kezeseket a tartozás rendezéséről való egyeztetés érdekében. Személyes felkeresés során a Bank megbízásából eljáró személyek minden esetben bemutatják meghatalmazásukat/megbízó levelüket, és részletes tájékoztatást adnak a tartozás összegéről, a késedelem következményeiről. Felhívják figyelmét a teljesítés lehetőségére és előnyeire, illetőleg tájékoztatást nyújtanak a részletfizetés feltételeiről.

A Bankunk által megbízott, MNB felé bejelentett követeléskezelő cégek neve és elérhetőségeik:

Work Out Service Kft.	Telefon: +36 1 365 1000
	Faxszám: +36 1 365 1001
	Postacím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 19/A. Email: info@wos.hu

Zalabest Kft.	Telefon: +36 20 890 0400, +36 20 505 5550, +36 20 779 3223, +36 92 533 073
	Faxszám: +36 92 347 577

	Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Kis utca 1. E-mail: kozpont@behajto.hu

S.A.P. Zrt.	Telefon: +36 70 610 2177, +36 29 999 351
	Faxszám: +36 29 411 211
	Postacím: 2200 Monor, Petőfi utca 4. E-mail: info@sapzrt.hu

EX–ID Zrt.	Telefon: +36 1 501 0300, +36 1 373 0654
	Postacím: 1122 Budapest, Városmajor utca 13. 3. em. E-mail: kintlevosegkezeles@ex-id.hu

Cop-Group Security Kft.	Telefon: +36 1 700 1007
	Faxszám: +36 1 780 3792
	Postacím: 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1. E-mail: ugyfelszolgalat@copgroup.hu

Amennyiben tartozását nem rendezi, Bankunk a hitelkártya szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szerződés felmondásával a teljes követelés egy összegben lejárttá válik. A felmondással esedékessé váló teljes tartozást az alábbi módon rendezheti:

- **Lejárt tartozás megfizetései egy összegben vagy részletekben**

  Amennyiben nincs lehetősége a tartozás egy összegben történő megfizetésére, és tartozását csak több részletben tudja kiegyenlíteni, fizetési lehetőségeit (részletek nagyságát, számát) kérelem formájában kérjük írásba foglalni, és a Bank részére továbbítani. Részletfizetési kérelmeivel kapcsolatosan vegye fel a kapcsolatot kollégáinkkal felmondást követően a +36 1 231 1500 telefonszámon.

  A részletfizetési kérelem benyújtása nem jelent automatikus jóváhagyást, Bankunk minden kérelmet egyedileg bírál el.

- **Bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezése**
  Amennyiben a követelés érvényesítésére irányuló jogi eljáráson kívüli intézkedések nem vezettek eredményre, végső esetben Bankunk jogi eljárást indít. Fizetési meghagyás kibocsátást, majd ez alapján végrehajtási lap kiállítását kezdeményezi. A végrehajtási eljárás során felmerülő költségekre vonatkozó tájékoztatást az alábbi linken találhat: http://www.erstebank.hu/hu/maganszemelyek/hitelek/nyomtatvanyok-1

- **Követelés engedményezése**
  A követelés engedményezése azt jelenti, hogy Bankunk az ügyféllel szemben fennálló követelését a kölcsön felmondását követően bármikor értékesítheti kívülálló harmadik

személy részére. A követelés engedményezéséről Bankunk a követelés értékesítését követő 30 napon belül értesíti az ügyfeleket, ezen időponttól kizárólag az engedményes, azaz a követelés vásárlója részére lehet teljesíteni. A követelés átruházásáról szóló levélben tájékoztatjuk az átruházásra kerülő követelés összegéről, jogcíméről, a követelésvásárló nevéről, elérhetőségeiről, a kamatokra és díjakra vonatkozó hirdetmények elérhetőségéről, a teljesítéshez szükséges adatokról, a teljesítési megállapodásra vonatkozó kérelem benyújtásának módjáról, az ügyfélvédelmi eszközökről, a tájékoztatáskérés lehetőségéről.

III. Elszámolás sorrendje

Késedelembe esést követően teljesített befizetéseit az alábbi sorrendben számoljuk el lejárt tartozására: az esetlegesen követelésérvényesítés során felmerült költségek (jogi költség stb.), késedelmi kamat, kezelési költség, ügyleti kamat, tőke. Ezen elszámolási sorrendtől Bankunk csak az ügyfelek számára kedvezőbb módon térhet el.

Gyakorlati példa az elszámolás sorrendjére vonatkozóan:
Feltételezve, hogy az Ön késedelmes tartozása 400.000,- Ft az alábbi bontás szerint:
Lejárt tőketartozás: 200.000,- Ft
Lejárt ügyleti kamat tartozás: 20.000,- Ft
Lejárt díj tartozás: 10.000,- Ft
Lejárt késedelmi kamat tartozás: 70.000,- Ft
Végrehajtási eljárással kapcsolatos költségek (közjegyzői eljárási díj, végrehajtó díja, jutaléka, stb.): 100.000,- Ft,
és ebből az összegből Ön megfizet 300.000,- Ft-ot, akkor a befizetései elszámolása a következők szerint történik:
Végrehajtási eljárással kapcsolatos költségekre 100.000,- Ft-ot,
Lejárt késedelmi kamat tartozásra 70.000,- Ft-ot,
Lejárt díj tartozásra 10.000,- Ft-ot,
Lejárt ügyleti kamat tartozásra 20.000,- Ft-ot
Lejárt tőketartozásra 100.000,- Ft-ot számolunk el.
Az elszámolást követően még marad fenn 100.000,- Ft tőketartozása.

IV. Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás és tájékoztatás szabályai

- A követeléskezeléssel foglalkozó kollégák, megbízott társaságok Önnel illetve más kötelezettekkel telefonon illetve személyesen is kizárólag hétköznap reggel 8 illetve este 20 óra között valamint szombaton reggel 8 és 12 óra között vehetik fel a kapcsolatot, munkaszüneti napokon nem vehető fel kapcsolat.
- Ön illetve más kötelezettek személyesen a Bankunkhoz bejelentett állandó lakóhelyükön illetve tartózkodási helyükön kereshetőek fel. Személyes kapcsolat felvehető Önnel a bankfiókokban valamint a Bank központjában is.
- Szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat Önnel illetve más kötelezettekkel ide értve a telefonos, személyes megkereséseket valamint a

telefonos üzeneteket. (Nem kerülnek figyelembevételre azok a hívások, amikor a kollégák vagy a megbízott nem tudja magát beazonosítani a beszélgetés során pl. sikertelen hívás.)

- A kapcsolatfelvétel helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az Ön kifejezett kérelme alapján lehet eltérni. Erre irányuló kérelmét hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni a Bank címére.
- Az együttműködő kötelezettek kapcsolatfelvétel helyére és idejére irányuló méltányolható kéréseit – amennyiben az nem hátráltatja a követelések behajtását – Bankunk figyelembe veszi.
- Kapcsolatfelvételkor a kollégák illetve a megbízott társaság munkatársai az Ön beazonosítását követően minden esetben azonosítják magukat, valamint a Bankot/megbízott céget.
- Ügyfeleinket a kapcsolatfelvételkor két személyes adat elkérésével kell beazonosítanunk, bizonytalanság esetén kollégáink a beazonosítás céljából jogosultak több személyes adatot is elkérni.
- Telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetések hanganyaga rögzítésre kerül.
- Személyes felkeresés során az eljáró kollégák illetve megbízottak kötelesek bemutatni az ügyfelek részére a képviseleti jogosultságukat alátámasztó dokumentumot (meghatalmazást).
- A kapcsolatfelvétel során illetéktelen harmadik személyek részére nem adható tájékoztatás a követeléskezelésről, ideértve különösen a banktitoknak, személyes adatoknak minősülő információkat. A kapcsolattartás során a behajtási folyamatban részt vevő ügyintézők tartózkodnak az agresszív, zaklató, félrevezető magatartástól, valamint a fenyegető, félelemkeltő, sértő szóhasználattól. Tartózkodnak minden olyan tevékenységtől, amellyel Önt jogai és kötelezettségei tekintetében tudatosan megtévesztenék illetve ezekre vonatkozóan hamis tájékoztatást nyújtanának a követelés behajtása érdekében.
- Munkatársaink illetve a követeléskezelő társaságok nem fenyegethetik Önt jogalap nélkül büntető jogi következményekkel vagy jogellenes cselekményekkel, és nemkelthetnek olyan benyomást, amelyből arra következtethet, hogy az eljáró ügyintéző hatósági kényszerintézkedést foganatosít Önnel szemben, vagy hatósági személyként jár el.
- Bankunk munkavállalóinak és a megbízott társaságoknak a kommunikáció során közérthetően kell fogalmazni, kerülni kell a jogi szakkifejezések használatát vagy azokat megfelelő magyarázattal kell ellátni.
- Munkatársaink illetve a követeléskezelő társaságok nem adhatnak olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az Ön jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében Önt megtévessze, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.
- Írásbeli kérelmére Bankunk tájékoztatást ad a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről, a kezdeményezhető jogi eljárásokról, a követeléskezelés alatt teljesített befizetéseiről, azok időpontjáról, összegéről és elszámolásának jogcíméről.

- Bankunk a felmondás után a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül ennek megtörténtéről tájékoztatást küld.
- Amennyiben a követelésre érkező teljesítésekből a követeléskezelési eljárás lezárását követően maradványösszeg illetné meg, de Bankunkkal szemben egyéb jogviszonyból eredő tartozása is áll fenn, Bankunk jogosult a fennálló követelésébe a maradványösszeget beszámítani, amelyről tájékoztató levél vagy számlakivonat útján tájékoztatja Önt. Ha Bankunk nem rendelkezik Önnel szemben egyéb követeléssel, akkor a maradványösszeget Bankunknál vezetett számláján 15 napon belül jóváírjuk, vagy számla hiányában felhívjuk a jóváírható számlaszám bejelentésére.
- A felmondást követően évente rendszeres tájékoztatást küldünk az adósok részére a tartozás összegéről, tájékoztatóink és hirdetményeink elérhetőségéről, a nemteljesítés következményeiről, a megállapodás lehetőségéről.
- Bankfiókjainkban tájékoztatást kaphat a követelés aktuális összegéről, a követeléskezelési lépésekről, a késedelmes adósokkal foglalkozó illetékes ügyintéző(k) elérhetőségéről.

Az írásbeli kérelmek leadhatóak a bankfiókokban vagy postai úton továbbítható az alábbi címre:

Postacím:	Erste Bank Hungary Zrt. Lakossági Behajtás és Workout 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.	
Telefonos elérhetőség	Korai Behajtás	Kései Behajtás
	90 napot meg nem haladó késedelembe esésnél	90 napot meghaladó késedelembe esésnél
	+36 1 298 0225	+36 1 231 1500
	Hétköznapokon: reggel 8.00 és este 19.00 óra között	Hétfőtől Csütörtökig: 8.00-16.45, Pénteken: 08.00-15.00

Bankunk minden esetben igyekszik a jogszabályok, a Magatartási Kódex illetve a kölcsönös együttműködés elve alapján eljárni a követeléskezelés során, amennyiben ennek ellenére jogait sértő intézkedést tapasztal, panaszt tehet a jogsértő eljárás kapcsán.

A panasz megtételére és elbírálására vonatkozó információkat az alábbi linken találja:
http://www.erstebank.hu./hu/panaszkezeles