

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 GÉPJÁRMŰ FINANSZÍROZÁSI ÜGYLETEK ESETÉN

ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

Székhely: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.

Cégjegyzékszám: Cg.01-10-041054

PSZÁF engedély száma: I-2061/2004.

PSZÁF 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 személy-, és kishaszon-gépjármű, valamint motorkerékpár (továbbiakban: gépjármű) finanszírozására kötött hitelszerződések valamint lízingszerződések (továbbiakban: gépjármű finanszírozási 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 gépjármű finanszírozási 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 azt a +36 1-298-0225 telefonszámunkon.

Lehetőségeiről tájékozódjon honlapunkon (<https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/hitelek-es-otthon/kolcsonok/lizing/ugyfelszolgalat/szerzodesmodositas>), illetve **minden esetben adja meg pontos telefonos elérhetőségét 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.**

Tájékoztatjuk továbbá arról is, hogy pénzügyi kérdések, panaszok, adósságrendezéssel kapcsolatos díjmentes fogyasztóvédelmi tanácsadást, segítségnyújtást kaphat a Magyar Nemzeti Bank által létrehozott, Budapesten és a megyeszékhelyeken működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat független szakembereitől.

Kérjük, gondoljon arra is, ha a gépjármű finanszírozási szerződésből eredő tartozását nem fizeti **vissza**, a Bank a követelését a szerződésben foglaltak szerint érvényesíteni fogja **tekintettel arra, hogy a Bankunknál betéttel rendelkező ügyfelek érdekeinek védelmében Bankunk köteles megtenni a követelés megtérülése érdekében szükséges intézkedéseket.**

I. Késedelem következményei:

- A késedelembe esés napjától Bankunk a gépjármű finanszírozási szerződés rendelkezései alapján késedelmi kamatot számít fel, amelynek mértéke a mindenkorli jegybanki alapkamat kétszerese, de nem magasabb, mint az ügyleti kamat másfélszeresének legfeljebb 3 százalékponttal növelt mértéke. A jegybanki alapkamat mértékéről az Magyar Nemzeti Bank honlapján tájékozódhat: www.mnb.hu.

A késedelmi kamat 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 gépjármű finanszírozási szerződést felmondja, amelynek következtében a teljes kölcsönösszeg egy összegben lejárttá és esedékessé válik.**
 - Hitelszerződések esetén Önnek lehetőség van arra, hogy a Bankkal való együttműködés eredményeként a gépjármű tulajdonjogát adásvétellel átruházza a Bankra, és ez esetben a Bank intézkedjen a gépjármű értékesítése érdekében. A gépjármű értékesítése esetén a megfizetett vételár összegével a Bank csökkenteni fogja az Ön Bankkal szemben fennálló tartozását.
 - Lízingszerződések esetén a Bank felmondásával megszűnik az Ön (mint lízingbe vevő) használati joga, és köteles a gépjárművet a Bank birtokába adni. A Bank a gépjármű birtokba vételét követően haladéktalanul intézkedik a gépjármű értékesítése iránt.
- **Amennyiben a gépjármű értékesítését követően esetlegesen fennmaradó tartozását nem fizeti meg, Bankunk jogi eljárás megindításával érvényesíti követelését, amelynek költségei jelentősen növelhetik tartozása összegét.** Az erre vonatkozó költségekről tájékoztatást találhat az: <https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/hitelek-es-otthon/kolcsonok/lizing> útvonalon lévő „Hasznos Információk” menüpont alatt.

II. Követeléskezelés menete:

1. Korai behajtás

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

A késedelembe esést követően Bankunk több alkalommal küld írásbeli felszólítást az adósoknak és kezeseknek a Bank számára bejelentett értesítési címre. Az írásbeli felszólításon kívül a Bank munkatársai telefonon megkísérlik felvenni a kapcsolatot a késedelmes ügyletek adósaival és a szerződés egyéb szereplőivel az általuk Bank részére megadott telefonszámon. (A kapcsolattartásra vonatkozó szabályok lentebb találhatóak.) A Bank rendelkezésére álló telefonszámra figyelem felhívásra szolgáló sms is kiküldésre kerül.

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, és időben jelezze Bankunknak szerződés módosítási igényét.

A szerződésmódosítási lehetőségekkel kapcsolatosan honlapunkon találhat részletes tájékoztatást:

<https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/hitelek-es-otthon/kolcsonok/lizing/ugyfelszolgalat/szerzodesmodositas>

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 megkeresése esetén is.

2. Kései behajtás

(Hívható szám: +36 1-231-1500 Hétfőtől-Csütörtökig: 8.00-19.00, Pénteken: 08.00-15.00 óra között)

Amennyiben az ismételt fizetési felszólításban részletezett hátralék rendezésére a megjelölt fizetési határidőn belül nem kerül sor, úgy Bankunk a lejárt tartozások beszedésével követeléskezelő céget bíz meg a késedelembe esést követő második hónapban. 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 cégek neve és elérhetőségeik:

Cég megnevezése	Elérhetőség
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

Amennyiben a követeléskezelő társaság eljárása sem vezet eredményre, és a hátralékos tartozás nem kerül megfizetésre, a Bank a szerződést azonnali hatállyal felmondja.

- **Lízingszerződések** esetén a Bank felmondásával megszűnik a lízingbe vevő (adós) használati joga, és köteles a gépjárművet a Bank birtokába adni.
- **Hitelszerződések**nél a Bankkal való együttműködés eredményeként Önnek lehetősége van arra, hogy a gépjármű tulajdonjogát adásvétellel átruházza a Bankra, és ez esetben a Bank megkísérli a gépjármű értékesítését. A gépjármű sikeres értékesítése esetén a megfizetett vételár összegével a Bank csökkenteni fogja az Ön Bankkal szemben fennálló tartozását.

A gépjármű visszavétele során is a fent megjelölt követeléskezelő társaságok járnak el, amelyre a felmondás kézbesítésével egyidejűleg kerül sor. Amennyiben a követeléskezelő társaság nem tudja Önrel felvenni a kapcsolatot a szerződés felmondásakor minden esetben kérjük, hogy a további költségek csökkentése érdekében a gépjárművet haladéktalanul szíveskedjen leadni Bankunk értékesítési telephelyén. (Járműdepó Kft. Budapest XI. Felsőörsöd u. 1257/4. vagy Automobile Terra Kft. 2225 Üllő, Pesti út 203.) Amennyiben a gépjárművet nem adja a Bank birtokába, Bankunk tulajdonosi jogainak érvényesítése érdekében jogi eljárást indít.

A finanszírozási szerződés felmondása esetén a gépjármű elvételével legalább 31.750 Ft tartozás rendezése esetén 36.830 forint behajtási költség tartozás, továbbá a birtokbavétel során felmerülő szállítási, üzemanyag költség, tárolási díj, átírási illeték és egyéb költség), értékesítésével (állapotfelmérés, átírási illeték, eredetvizsgálat), valamint a tartozás behajtásával és érvényesítésével felmerülő összes költség az Általános Szerződési Feltételek értelmében Önt terheli. A Hirdetmények között elhelyezett Díjjegyzék rögzíti a felmondással és szerződés lezárásával kapcsolatos díjtételeket. Amennyiben a tartozás rendezésére a késedelembe esést követően nincs lehetősége, kérjük, hogy jelezze ezen körülményeket a +36 1-231-1500 telefonszámon, és kollégánkkal egyeztesse a szükséges lépéseket pl. jármű önkéntes leadása.

A finanszírozott gépjármű birtokbavételével kapcsolatosan felmerülő költségek elkerülése érdekében hitelszerződés esetén Bankunk lehetőséget biztosít arra, hogy a hitelszerződés tárgyát képező gépjárművet Ön – Bankunk előzetes hozzájárulásával - értékesítse. Ennek érdekében kérjük, erre vonatkozó kérelmét a tervezett eladási ár, valamint a vevő nevének és címének megjelölésével továbbítsa a lizing.behajtas@erstebank.hu e-mail címre. A finanszírozott gépjármű Ön általi értékesítésére a hitelszerződés felmondásáig bármely időpontban van lehetőség, abban az esetben is, ha a finanszírozási szerződésből eredően még nem áll fenn fizetési késedelem.

A gépjármű értékesítése esetén a finanszírozási szerződésből eredő teljes tartozás egyösszegben esedékessé válik. Amennyiben a jármű értékesítését követően fennmaradó tartozást nem áll módjában egyösszegben rendezni, úgy a tartozás megfizetésére a Bankkal való megállapodás alapján van lehetőség részletfizetésre.

- **Gépjármű értékesítése**

A gépjármű birtokba vételét követően a Bank haladéktalanul intézkedik az értékesítés iránt. **Az adósnak hitelszerződések esetén minden esetben lehetőséget biztosít a Bank az értékesítésben való közreműködésre.** Az értékesítésre és elszámolásra vonatkozó részletes szerződési rendelkezéseket megtalálja az Általános Szerződési Feltételek szerződés megszűnésére vonatkozó pontjában. Az Általános Szerződési Feltételek bankfiókjainkban valamint honlapunkon elérhetők: <http://www.erstebank.hu/hu/uzletszabalyzat-aszf>.

Amennyiben a gépjármű értékesítéséből befolyt vételár nem fedezi a Gépjármű finanszírozási szerződésből eredő fizetési kötelezettségét, úgy Bankunk elszámolásban értesíti Önt a fennmaradó tartozás összegéről. A fennmaradó tartozást megfizetheti egy összegben vagy részletekben. Amennyiben bármely okból nem kerül sor a gépjármű birtokbavételére - kivéve azt az esetet, amikor a gépjármű átadását megtagadja - a fennálló tartozás tekintetében is **lehetősége van az egy összegű vagy részletekben történő teljesítésre.**

Az önkéntes teljesítés elmaradásának hiányában Bankunk jogi eljárást indít, ideértve a fennmaradó tartozás közjegyzői, nemperes eljárás illetve bírósági végrehajtási eljárásban történő érvényesítését.

- **Fizetési meghagyásos eljárás illetve bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezése**

Amennyiben a követelés érvényesítésére irányuló jogi eljáráson kívüli intézkedések nem vezetnek eredményre, végső esetben Bankunk jogi eljárást indít. A közokiratba foglalt szerződések esetén az illetékes közjegyzőtől kéri a szerződés végrehajtási záradékkal történő ellátását. Közokiratba nem foglalt szerződések esetén fizetési meghagyás kibocsátást majd ez alapján végrehajtási lap kiállítását kezdeményezi.

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy az adósok, adóstársak és kezesek teljes vagyonukkal felelnek, ennek megfelelően az eljáró végrehajtó megterhelheti bankszámláit, jövedelmét, lefoglalhatja ingó valamint ingatlan vagyonát.

A végrehajtási eljárás során felmerülő költségekre vonatkozó tájékoztatást a <https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/hitelek-es-otthon/nyomtatvanyok-1> linken elérhető „Tájékoztató a végrehajtási eljárás költségeiről jelzálogjoggal biztosított ügyleteknél” elnevezésű dokumentumban találhat.

- **Követelés engedményezése**

A követelés engedményezése azt jelenti, hogy Bankunk az ügyféllel szemben fennálló követelését a kölcsön felmondását követően bármikor értékesítheti. Az értékesítés során a Bank a hitelezői jogait ruházza át a követelés vásárlójára. A követelés engedményezéséről Bankunk a követelés értékesítését követő 30 napon belül értesíti az ügyfelet, 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: követelésérvényesítés során felmerült költségek (jogi költség, birtokba vétellel és értékesítéssel kapcsolatos költségek, stb.), késedelmi kamat, kezelési költség, ügyleti kamat, tőke. Ezen elszámolási sorrendtől Bankunk csak az ügyfelek számára kedvezőbb módon térhet el. Így például ha az Ön fennálló tartozása 2.000.000,- Ft tőke, 110.000,- Ft ügyleti kamat, 70.000,- Ft késedelmi kamat, 95.000,- Ft a felmondással kapcsolatos díj, 100.000,- Ft az értékesítéssel és birtokbavétellel kapcsolatos költség. Amennyiben a gépjármű értékesítéséből 1.500.000,- Ft befolyik, az elsőként az értékesítéssel és birtokba vétellel kapcsolatos költségekre (- 100.000,- Ft) kerül elszámolásra, majd a felmondással kapcsolatos díjra (-95.000,- Ft), a késedelmi kamatra (-70.000,- Ft), ügyleti kamatra (-110.000,- Ft). 1.125.000,- Ft kerül a tőkére elszámolásra, és 875.000,- Ft tartozása áll fenn a gépjármű értékesítését követően.

Amennyiben ugyanezen gépjárművet esetleg Ön a Bank részére eladja, vagy az Ön közreműködésével sikerül rövid időn belül kedvezőbb áron értékesíteni, úgy a késedelmi kamatok, tárolási díj, értékesítési költségek nem halmazódnak fel. Így a példánál maradva ha az Ön fennálló tartozása 2.000.000,- Ft tőke, 110.000,- Ft ügyleti kamat, 40.000,- Ft késedelmi kamat, 95.000,- Ft a felmondással kapcsolatos díj, 25.000,- Ft értékesítési költség mellett 1.500.000,- Ft-ért kerül a gépjármű értékesítésre, akkor a gépjármű értékesítését követően 770.000 Ft tartozás marad fenn, mely az Ön számára kedvezőbb annál mint, hogy a Bank követelésérvényesítésével összefüggő költségei is felszámításra kerültek volna.

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 kereshetők fel. Személyes kapcsolat felvehető Önnel a bankfiókokban, ügyfélszolgálatunkon valamint a Bank központjában is.
- Szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat Önnel 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 cég 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 valamint a követeléskezelő társaságok nem fenyegethetik Önt jogalap nélkül büntető jogi következményekkel, vagy jogellenes cselekményekkel, illetve nem kelhetnek olyan benyomást, amelyből arra következtethet, hogy az eljáró ügyintéző hatósági kényszerintézkedést foganatosít, vagy hatósági személyként jár el.
- Bankunk munkatársainak valamint 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 megtevéssze, 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, azon 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 hirdetőményeink elérhetőségéről, a nemteljesítés következményeiről, a megállapodás lehetőségéről.
- Az írásbeli kérelmek leadhatóak a bankfiókokban vagy postai úton továbbítható a következő címre:
ERSTE BANK HUNGARY Zrt. 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.
- Bankfiókjainkban tájékoztatást kaphat a követelés aktuális összegéről, a követeléskezelési lépésekről, a késedelmes adósokkal foglalkozó illetékes ügyintéző(k) elérhetőségéről.

Személyes ügyfélszolgálat	Telefonon előzetesen egyeztetett időpont alapján: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26. Európa Toronyban lévő bankfiók Nyitvatartási idő: Hétfő 12:00-16:00 Szerda 8:00-12:00	
	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 az jogsértő eljárás kapcsán.

A panasz megtételére és elbírálására vonatkozó információkat az alábbi linken találja:

<http://www.erstebank.hu/hu/panaszkezeles>