

**TÁJÉKOZTATÓ**  
**A FIZETÉSI KÉSEDELEM KÖVETKEZMÉNYEIRŐL ERSTE LAKÁSTAKARÉK ZRT.**  
**ÁLTAL NYÚJTOTT JELZÁLOGJOGGAL BIZTOSÍTOTT KÖLCSÖNSZERZŐDÉSEKNÉL**

ERSTE LAKÁSTAKARÉK ZRT.  
Székhely: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.  
Cégjegyzékszám: Cg.01-10-047080  
MNB engedély száma: EN-I-1046/2011.

A Magatartás 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 jelzálogjoggal biztosított kölcsönszerződések 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 kölcsönszerződésben 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 az Erste Bank Hungary Zrt. bankfiókjainkban, illetve a 06 1-298-0226 telefonszámunkon.**

Lehetőségeiről tájékozódjon az Erste Bank Hungary Zrt. bankfiókjainkban, ahol **minden esetben adja meg pontos telefonos elérhetőségét, hogy a követelések kezelésében közreműködő kollégáink esetleges megoldási javaslataikkal meg tudják Önt keresni, és személyre szabott tájékoztatást tudjanak adni a rendezési lehetőségekről.**

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 kölcsönét nem fizeti vissza, a Társaság a követelését a szerződésben foglaltak szerint érvényesíteni fogja, amely során akár a biztosítéku szolgáltató ingatlan tulajdonjogát is elveszítheti. Társaságunknak nem célja egyetlen esetben sem az ingatlan elárverezése, de a Társaságunknál betéttel rendelkező ügyfelek érdekeinek védelmében, köteles megtenni a követelés megtérülése érdekében szükséges intézkedéseket.**

#### **I. Késedelem következményei (felmerülő költségek, díjak):**

- A késedelembe esés napjától Társaságunk a kölcsönszerződés rendelkezései alapján késedelmi kamatot számít fel. Hirdetmény szerinti késedelmi kamatra vonatkozó szerződési rendelkezés esetén a késedelmi kamat aktuális mértékéről Társaságunk honlapján <https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/bankunkrol/erste-group/erste-lakastakarek-zrt/ltp-hirdetmenyek> valamint az Erste Bank Hungary Zrt. fiókjainkban tájékozódhat. Jogszabály szerinti késedelmi kamatra vonatkozó szerződési rendelkezés esetén az érintett naptári félév első napján irányadó jegybanki alapkamatot kell alapul venni a késedelmi kamat mértékénél, a jegybanki alapkamat mértékéről a Magyar Nemzeti Bank honlapján tájékozódhat: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu).

**A késedelmi kamat összegével naponta emelkedik a tartozás 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 mindenkor 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 tartalmazni fogja azt is, 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 Társaságunk a kölcsönszerződést felmondja, amelynek következtében a teljes kölcsönösszeg egy összegben lejárttá és esedékessé válik. A közokiratba foglalt kölcsönszerződéseket Társaságunk minden esetben közokiratban mondja fel, amelynek díja közjegyzőtől függően 37.000 illetve 55.000,- Ft között mozoghat.
- Amennyiben a szerződés felmondását követően nem fizeti vissza tartozását, Társaságunk jogi eljárás megindításával érvényesíti a követelését, amelynek költségei jelentősen növelhetik tartozása összegét.

**II. Követeléskezelés menete:**

1. Korai behajtás (Hívható szám: +36 1 298 0226 hétköznapokon: reggel 8.00 és délután 15:30 között)

A késedelembe esést követő első 90 napon belül Társaságunk tájékoztatja az adósokat a zálogkötelezette(ke)t is a fizetési késedelem tényéről. Az írásbeli felszólításon kívül a Korai Behajtás munkatársai telefonon megkísérik felvenni a kapcsolatot a késedelmes ügyletek adósaival, biztosítéknyújtókkal az általuk a Társaság részére megadott telefonszámon. (A kapcsolattartásra vonatkozó szabályok lentebb találhatóak.)

**Kérjük, telefonszámának változását mindenképpen jelezze kollégánknak, 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. Felhívjuk szíves figyelmét arra, miszerint Társaságunk kizárólag abban az esetben tud segíteni helyzetének megoldásában, amennyiben együttműködik Társaságunkkal.**

A késedelem korai szakaszában lehetősége van a havonta esedékessé váló törlesztő részletek összegének megfizetése mellett lejárt tartozását a Társaságunkkal egyeztetett részletekben és ütemezésben megfizetni a szerződés módosítása nélkül. A fizetési ütemterv rögzítése illetve egyeztetése érdekében kérjük, vegye fel a kapcsolatot kollégáinkkal a +36 1 298 0226 telefonszámon.

2. Kései Behajtás (Hívható szám: +36 1 298 0226 hétköznapokon: reggel 8.00 és délután 15:30 között)

Amennyiben késedelme meghaladja a 90 napot, Társaságunk a fizetési felszólításokon, illetve telefonos kapcsolatfelvételen kívül megbízást adhat külső követeléskezelő cég részére a követelés behajtására. A követeléskezelő társaságok írásban és telefonon kereshetik meg Önt (az adósokat, kezeseket, zálogkötelezetteket) a tartozás rendezéséről való egyeztetés érdekében. Személyes felkeresés során a Társaság 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.

**A szerződés felmondását megelőzően** az alábbi lehetőségei vannak a tartozás rendezésével kapcsolatosan:

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

A havonta esedékessé váló törlesztőrészletek megfizetése mellett lejárt tartozását rendezheti egy összegben illetve részletekben. A lejárt tartozása részletekben történő megfizetése érdekében kérjük, szíveskedjen felvenni a kapcsolatot kollégáinkkal a +36 1 298 0226 telefonszámon.

- **Fedezeti ingatlan önkéntes vagy közös értékesítése**

Lehetősége van arra, hogy az ingatlan értékesítéséből származó összeggel rendezze tartozását. Amennyiben a fedezeti ingatlant önkéntesen vagy a Társaságunkkal együttműködve kívánja értékesíteni, kérjük erre irányuló szándékát a +36 1 298 0226 telefonszámon jelezze. Közös értékesítés során a Társaságunkkal együttműködő ingatlanközvetítő irodákon keresztül tudja értékesíteni a fedezeti ingatlant. A fedezeti ingatlan értékesítése után fennmaradó esetleges tartozás megfizetésére vonatkozóan Társaságunk kedvezményes rendezési lehetőséget biztosít.

A **Szerződés felmondását követően** a tartozást az alábbi módon rendezheti:

- **Megfizetheti egy összegben vagy részletekben**

Amennyiben nincs lehetősége a tartozás egy összegben történő megfizetésére, és tartozását csak több részletben tudja kiegyenlíteni, fizetési lehetőségeit (törlesztőrészletek nagyságát, számát) kérelem formájában kérjük írásba foglalni, és a Társaság részére továbbítani.

Részletfizetési kérelmeivel kapcsolatosan kollégáink a felmondást követően a +36 1 298 0226 telefonszámon tudnak tájékoztatást adni.

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

**- Fedezeti ingatlan önkéntes vagy közös értékesítése**

Az előző oldalon írtak szerint a felmondást követően is lehetősége van arra, hogy az ingatlan értékesítéséből származó összeggel rendezze tartozását. Kollégáink ezzel kapcsolatos tájékoztatást a +36 1 298 0226 telefonszámon tudnak adni.

**- A természetes személyek adósságrendezési eljárása:**

Az eljárás célja, hogy az adós fizetőképessége a hitelezők bevonásával, szabályozott keretek között helyreálljon. Az adósságrendezésre az adós ingó- és ingatlan vagyonának értékesítésével és jövedelmük felhasználásával kerül sor, az eljárás során az adós gazdálkodása a hitelezők és a családi vagyonfelügyelő folyamatos ellenőrzése alatt áll. Az eljárás kezdeményezésével és a jogosultsági feltételekkel kapcsolatosan tájékoztatást talál a Családi Csődvédelmi Szolgálat ([csodvedelem.gov.hu](http://csodvedelem.gov.hu)) és a Társaság honlapján [https://www.erstebank.hu/hu/tudastar/maganszemelyek/hitelek/jelzaloghitel-mentocsomagok/mit\\_jelent\\_es\\_hogyan\\_zajlik\\_az\\_adossagrendezesi\\_eljaras](https://www.erstebank.hu/hu/tudastar/maganszemelyek/hitelek/jelzaloghitel-mentocsomagok/mit_jelent_es_hogyan_zajlik_az_adossagrendezesi_eljaras) érhetőek el.

**Amennyiben a felmondást követően Ön a kölcsönszerződésből eredő tartozását nem rendezi**, illetőleg a 2. pontban körülírt megoldási lehetőségek egyikével sem él, Társaságunk az alábbiak szerint jár el:

**- Bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezése**

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

**- Követelés engedményezése**

A követelés engedményezése azt jelenti, hogy Társaságunk az ügyféllel szemben fennálló követelését a kölcsön felmondását követően bármikor értékesítheti. Az értékesítés során a Társaság a hitelezői jogait ruházza át a követelés vásárlójára, amellyel a Társaságot megillető és az ingatlan tulajdoni lapjára bejegyzett jelzálogjog (de nem a tulajdonjog) kerül átjegyzésre a jogosult (vevő) javára. A követelés engedményezéséről Társaságunk 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 nevééről, elérhetőségeiről, az átszálló biztosítékokról, a kamatokra és díjakra vonatkozó hirdetések 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 (közokirati felmondás díja, végrehajtási költségelőleg, ingatlan foglalás díja, stb.), késedelmi kamat, kezelési költség, ügyleti kamat, tőke. Ezen elszámolási sorrendtől Társaságunk csak az ügyfelek számára kedvezőbb módon térhet el.

**Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben egy bankszámla több hitel törlesztését is szolgálja vagy ahhoz folyószámlahitel-szerződés is kapcsolódik, késedelembe esést követően célszerű külön számlát nyitni és azt megadni az Erste Bank Hungary Zrt. bankfiókjaiban a jelzáloghitel törlesztésére, hogy befizetései minden esetben az Ön által kívánt tartozásra kerüljenek elszámolásra, mivel a jogszabály szerinti könyvelés nem minden esetben esik egybe az Ön fizetési szándékaival.**

#### Gyakorlati példa az elszámolás sorrendjére vonatkozóan:

Feltételezve, hogy az Ön késedelmes tartozása 4.300.000,- FT az alábbi bontás szerint:

Lejárt tőketartozás:	3.000.000,- Ft
Lejárt ügyleti kamat tartozás:	300.000,- Ft
Lejárt kezelési költség tartozás:	30.000,- Ft
Lejárt késedelmi kamat tartozás:	400.000,- Ft
Közokirati felmondás díja:	20.000,- Ft

Végrehajtási eljárással kapcsolatos költségek (közjegyzői eljárási díj, végrehajtó díja, jutaléka, stb.): 550.000,- FT,

és ebből az összegből Ön megfizet 4.000.000,- Ft-ot, akkor a befizetései elszámolása a következők szerint történik:

Végrehajtási eljárással kapcsolatos költségekre 550.000,- Ft-ot,

Közokirati felmondás díjára 20.000,- Ft-ot,

Lejárt késedelmi kamat tartozásra 400.000,- Ft-ot,

Lejárt kezelési költség tartozásra 30.000,- Ft-ot,

Lejárt tőketartozásra 2.700.000,- Ft-ot számolunk el.

Az elszámolást követően még marad fenn 300.000,- Ft tőketartozása.

### IV. Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás és tájékoztatás szabályai

- A követeléskezeléssel foglalkozó kollégák, megbízott társaságok Önnel illetve más kötelezettekkel telefonon, személyesen is kizárólag hétköznap reggel 8 és este 20 óra között, valamint szombaton reggel 8 és 12 óra között veheti fel a kapcsolatot, munkaszüneti napokon nem vehető fel kapcsolat.
- Ön illetve más kötelezettek személyesen a Társaságunkhoz bejelentett állandó lakóhelyükön vagy tartózkodási helyükön, továbbá a fedezeti ingatlan címén kereshetők fel. Személyes kapcsolat felvehető Önnel és más kötelezettekkel az Erste Bank Hungary Zrt. fiókjaiban, valamint a Társaság központjában is.
- Szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat Önnel illetve más kötelezettekkel ideértve a telefonos, személyes megkereséseket és 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 kérése alapján lehet eltérni. Erre irányuló kérelmét hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell eljuttatni a Társaság címére.
- Az együttműködő kötelezettek kapcsolatfelvétel helyére és idejére irányuló méltányolható kéréseit – amennyiben az nem hátráltatja a követelések behajtását – Társaságunk figyelembe veszi.
- Kapcsolatfelvételkor a kollégák illetve a megbízott társaság munkatársai az Ön beazonosítását követően minden esetben azonosítják magukat.
- 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 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 az Ön jogai és kötelezettségei tekintetében tudatosan megtévesztenék illetve ezekre vonatkozóan hamis tájékoztatást nyújtanának a követelés behajtása érdekében.
- Munkatársaink nem fenyegethetik Önt jogalap nélkül büntető jogi következményekkel vagy jogellenes cselekményekkel, és nem kelthetnek olyan benyomást, amelyből arra következtethet, hogy az eljáró ügyintéző hatósági kényszerintézkedést foganatosít Önnel szemben, vagy hatósági személyként jár el.
- Társaságunk munkavállalóinak és a megbízott társaságoknak a kommunikáció során közérthetően kell fogalmazni, kerülni kell a jogi szakkifejezések használatát vagy azokat megfelelő magyarázattal kell ellátni.



- Munkatársaink nem adhatnak olyan tájékoztatást, amely alkalmas arra, hogy az Ön jogi helyzetét illetően, valamint a jogkövetkezmények tekintetében Önt megtéve, illetve amely azt a látszatot keltheti, hogy bizonyos, hátrányos jogkövetkezmények már bekövetkeztek.
- Írásbeli kérelmére Társaságunk 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.
- Társaságunk a felmondás után a teljes tartozás rendezését követő 30 napon belül ennek megtörténtéről tájékoztatást küld, továbbá megküldi a jelzálogtörlesztési engedélyt, amelynek földhivatali benyújtásáról ügyfeleinknek kell intézkedni.
- Amennyiben a követelésre érkező teljesítésekkel a követeléskezelési eljárás lezárását követően maradványösszeg illetné meg, de Társaságunkkal szemben egyéb jogviszonyból eredő tartozása is áll fenn, Társaságunk jogosult a fennálló követelésébe a maradványösszeget beszámítani, amelyről tájékoztató levél vagy számlakivonat útján tájékoztatja Önt. Ha Társaságunk nem rendelkezik Önnel szemben egyéb követeléssel, akkor a maradványösszeget Társaságunknál vezetett számláján 15 napon belül jóváírjuk, vagy számla hiányában felhívjuk a jóváírható számlaszám bejelentésére.
- Amennyiben a fedezeti ingatlan értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben a tartozást, a vételár Társasághoz érkezésétől számított 30 napon belül Társaságunk értesíti Önt a fennmaradó tartozás összegéről.
- 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 az Erste Bank Hungary Zrt. bankfiókjaiban vagy postai úton továbbítható az alábbi címre:**

Postacím:	Erste Lakástakarék Zrt. 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.
-----------	--

Az Erste Bank Hungary Zrt. bankfiókjainkban tájékoztatást kaphat a követelés aktuális összegéről, a követeléskezelési lépésekről, a késedelmes adósokkal foglalkozó illetékes ügyintéző(k) elérhetőségéről.

Társaságunk 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:  
<https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/bankunkrol/erste-group/erste-lakastakarek-zrt/ltp-fogyasztovedelem>