

TÁJÉKOZTATÓ A FIZETÉSI KÉSEDELEM KÖVETKEZMÉNYEIRŐL SZEMÉLYI KÖLCSÖN ÜGYLETEK ESETÉN

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

A Magatartási Kódex valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnöke 14/2012. (XII.13.) számú ajánlásának irányelvei alapján teljes körű információt szeretnénk nyújtani a 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 bankfiókjainkban illetve a +36 1 298 0225-ös 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 kölcsönét nem fizeti vissza, 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 kölcsönszerződés 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 késedelmi kamat összegével naponta emelkedik a tartozása összege, ezért fontos, hogy tartozását minél hamarabb tudja rendezni.

- A törvényi feltételek teljesülése esetén adatai **bekerülhetnek a Központi Hitelinformációs Rendszerbe** (röviden KHR, korábban BAR), amely Önt a későbbi hitelfelvételek során hátrányosan érintheti.

- Amennyiben késedelmes tartozását határidőben nem rendezi, úgy **Bankunk a kölcsönszerződést felmondja, amelynek következtében a teljes kölcsönösszeg egy összegben lejárttá és esedékessé válik.**
- 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)

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 Korai Behajtás munkatársai telefonon megkísérlik felvenni a kapcsolatot a késedelmes ügyletek adósaival az általuk 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.

A késedelem korai szakaszában az alábbi lehetőségei vannak a tartozás rendezésével kapcsolatosan:

- Lejárt tartozás megfizetése egy összegben vagy részletekben

Lehetősége van a havonta esedékessé váló törlesztő részletek összegének megfizetése mellett lejárt tartozását a Bankunkkal 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 0225-ös telefonszámon.

Átmeneti fizetési nehézségek esetén Bankunk az alábbi megoldási lehetőségeket tudja biztosítani a kidolgozott mentőcsomagos megoldások keretében:

- Türelmi idő beépítése

Annuitásos időszakban lévő ügylet esetén az annuitást megszakításra kerül egy türelmi idő időszak beépítésével. A türelmi idő alatt az ügyfél fizetési kötelezettsége a kölcsön vonatkozásában tőkét nem tartalmaz, csak kamatot és díjakat fizet az ügyfél. Az eredeti futamidő ebben az esetben a türelmi időszak hosszával automatikusan meghosszabbodik. A türelmi időt a Bank legfeljebb 12 hónap időtartamra tud biztosítani. A lehetőség igénybe vételéhez igazolni kell a bekövetkezett jövedelemcsökkenést. A kérelem befogadása és az ügylet esedékessége között minimum 5 munkanap időintervallumnak kell lennie. Szerződésmódosítási díj nem kerül felszámításra.

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

Tájékoztatjuk, hogy 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 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:

Intrum Iustitia Kft.	Telefon: +36 1 459 9496, +36 1 459 9400 Faxszám: +36 1 459 9488 Postacím: 1138 Budapest, Váci út 144-150. Email: ugyfelszolgalat@intrum.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: behajtas@sapzrt.hu
Legalteam Követeléskezelő és Szolgáltató Kft.	Telefon: +36 1 255 0642 Faxszám: +36 1 799 0307 Postacím: 1450 Budapest, Pf.181. E-mail: legalgroup@legalgroup.hu
EX-ID Zrt.	Telefon: +36 1 501 300 Faxszám: +36 1 373 0655 Postacím: 1133 Budapest, Árboc u. 6. 1. em E-mail: erste@ex-id.hu
Credit Controll Kft.	Telefon: +36 1 456 0854 Faxszám: +36 1 215 6305 Postacím: 1133 Budapest, Váci út 110. E-mail: info@creditcontroll.hu
EOS KSI Magyarország Inkasszó Kft.	Telefon: +36 1 885 0100 Faxszám: +36 1 999 7930 Postacím: 1132 Budapest, Váci út 30. E-mail: info@eos-faktor.hu

Amennyiben a behajtás eredménytelen volt, Bankunk a kölcsönszerződést 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 megfizetése 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 kollégáink a felmondást követően a +36 1 231 1500 telefonszámon.

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

- Szerződési biztosítékok érvényesítése

Betét, nyugdíjpénztári megtakarítás illetve életbiztosítás fedezete mellett nyújtott lombard kölcsönök esetében a szerződés felmondását követően vagy a lejáratot követő teljesítés elmaradása esetén a Bank jogosult az óvadék érvényesítésére. Az óvadék érvényesítéséről illetve elszámolásáról a Bank értesítő levelet küld.

Abbázia kölcsönügyletek esetén a felmondást illetve a lejáratot követő teljesítés elmaradása esetén Bankunk írásban értesíti a részvényforgalmazót a felmondás, lejárat tényéről, és megbízza az óvadéku szolgáltató részvények értékesítésével.

Amennyiben az óvadék beváltása bármely okból nem lehetséges, úgy a követelés érvényesítésének folyamata a jelen pont szerinti szabályok szerint történik.

- 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 értesíti az ügyfeleket, ezen időponttól kizárólag az engedményes, azaz a követelés vásárlója részére lehet teljesíteni. Az értesítésben minden esetben feltüntetésre kerül a követelés új jogosultjának neve, elérhetősége illetve az engedményezésre kerülő követelés megjelölése.

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, üzleti kamat, tőke.

Ezen elszámolási sorrendtől Bankunk 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 a bankfiókban a személyi kölcsön 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 szándékával.

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 kezelési költség 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 kezelési költség 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;
- Ön illetve más kötelezettek személyesen a Bankunkhoz bejelentett állandó lakóhelyükön illetve tartózkodási helyükön kereshetők fel. Személyes kapcsolat felvehető Önnel és más kötelezettekkel a bankfiókban 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;
- 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;
- Telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetések hanganyaga rögzítésre kerül;
- Személyes felkeresés során az eljáró kollégák illetve megbízottak kötelesek bemutatni az ügyfelek részére a meghatalmazásukat;
- 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 erőszakos, zaklató és félrevezető magatartástól. Tartózkodnak minden olyan tevékenységtől, amellyel az Önt jogai és kötelezettségei tekintetében tudatosan megtevesztenék illetve ezekre vonatkozóan hamis tájékoztatást nyújtanának a követelés behajtása érdekében;
- Munkatársaink illetve a követeléskezelő társaságok nem fenyegethetik Önt jogalap nélkül büntető jogi következményekkel illetve kelthetnek olyan benyomást, amelyből arra következtethet, hogy az eljáró ügyintéző hatósági kényszerintézkedést fogyanatosít 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;
- Írásbeli kérelmére Bankunk tájékoztatást ad a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről, a követelés aktuális összegéről.

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: 8.00-19.00, Pénteken: 08.00-18.00

- Bankfiókjainkban tájékoztatást kaphat a követelés aktuális összegéről, a követeléskezelési lépésekről, a késedelmes adósokkal foglalkozó illetékes ügyintéző(k) elérhetőségéről.

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>