

TÁJÉKOZTATÓ
A FIZETÉSI KÉSEDELEM KÖVETKEZMÉNYEIRŐL JELZÁLOGJOGGAL BIZTOSÍTOTT
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 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 bankfiókjainkban, illetve a 06 1-298-0225 telefonszámunkon.

Lehetőségeiről tájékozódjon honlapunkon

(<http://www.erstebank.hu/hu/maganszemelyek/hitelek/jelzaloghitel-mentocsomagok>) és bankfiókjainkban, illetve **minden esetben adja meg pontos telefonos elérhetőségét 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 kölcsönét **nem fizeti vissza**, a Bank a követelését a szerződésben foglaltak szerint érvényesíteni fogja, amely során **akár a biztosítékul szolgáló ingatlan tulajdonjogát is elveszítheti. Bankunknak nem célja egyetlen esetben sem az ingatlan elárverezése, de a Bankunknál betéttel rendelkező ügyfelek érdekeinek védelmében Bankunk köteles megtenni a követelés megtérülése érdekében szükséges intézkedéseket.**

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. 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.

A késedelmi kamat összegével naponta emelkedik a tartozás összege, ezért fontos, hogy tartozását minél hamarabb tudja rendezni!

- A **2018. november 1-jét** követően megkötött jelzálogjoggal biztosított kölcsön szerződéseknél a késedelmes teljesítéshez kapcsolódóan **az alábbi díjak kerülnek felszámításra:**

Megnevezés	Mérték	Esedékesség	Jellemző
Hátralékos tartozások kezelésének díja	4300Ft/hónap	A késedelem fennállása alatt havonta – a hónap első napjától utolsó napjáig terjedő időszakra - kerül felszámításra és utólagosan a tárgy hónapot követő hónapban a törlesztő részlet esedékességének időpontjában kerül terhelésre.	A hátralékos tartozás kezeléséért, monitoringolásáért, a telefonhívások és az sms üzenetek kiküldéséért felszámított díj.
Hátralékos tartozással kapcsolatos személyes felkeresés díja	4700Ft/alkalom de legfeljebb havonta 2 alkalom	A díj utólagosan, a következő havi törlesztő részlet esedékességének időpontjában kerül betérhelésre.	A hátralékos tartozás rendezése érdekében az Adós/ Adóstárs/ Kezes/ Zálogkötelezett személyes felkeresése kapcsán felszámított díj, amely látogatásonként kerül felszámításra.
Hátralékos tartozás miatti felszólító levél díja	500Ft/levél	A díj utólagosan, a felszólító levél keltét követően a havi törlesztőrészlet esedékességének időpontjában legkésőbb a második hónapban kerül betérhelésre.	Hátralékos tartozás esetén az Adós/ Adóstárs/ Kezes/ Zálogkötelezett részére kiküldött felszólító levelek elkészítése és postázása kapcsán felszámított díj.

- 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 hitelevételek 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. A közokiratba foglalt kölcsönszerződéseket Bankunk minden esetben közokiratban mondja fel, amelynek díja közjegyzőtől függően 18.000 illetve 25.000,- Ft között mozoghat.**
- Amennyiben a szerződés felmondását követően nem fizeti vissza tartozását, **Bankunk jogi eljárás megindításával érvényesíti 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-2>

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 követő első 90 napon belül Bankunk több alkalommal küld írásbeli felszólítást az adósoknak és kezeseknek a Bank számára bejelentett értesítési címre, amellyel egyidőben tájékoztatja 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 Bank részére megadott telefonszámon. (A kapcsolattartásra vonatkozó szabályok lentebb találhatóak.) A Bank rendelkezésére álló telefonszámra figyelem felhívásra szolgáló SMS is kerül kiküldésre.

Kérjük, hogy telefonszámának változását mindenképpen jelezze kollégánk 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 fizetési nehézségek elkerülése érdekében a Bank által kidolgozott mentőcsomagok nagy része csak abban az esetben igényelhető, amennyiben fizetési késedelme nem haladja meg a 90 napot. A Bank által kidolgozott, valamint az állami mentőcsomagokról részletes tájékoztatást kaphat bankfiókjainkban és honlapunkon is:

<http://www.erstebank.hu/hu/maganszemelyek/hitelek/jelzaloghitel-mentocsomagok>

Felhívjuk szíves figyelmét arra, miszerint 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

követeléskezelési 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.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben kollégáink nem tudják Önt telefonon elérni a Bankunk részére megadott telefonszámokon, 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 Bank által megbízott cégek nevét a 2. pont tartalmazza.

Felszólító levelek kerülnek azon adósok részére is kiküldésre, akik lakás-előtakarékossági szerződéssel vagy életbiztosítással kombinált kölcsönszerződést kötöttek, és a megtakarítással vagy biztosítási díjjal késedelembe estek a Partnerek tájékoztatása szerint. Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben a lakás-előtakarékossági szerződés vagy biztosítási díj tekintetében halmozódik fel tartozás, a Bank a kölcsönszerződést felmondhatja. Kérjük, hogy amennyiben a megtakarításaival vagy a biztosítási díjjal esett késedelembe, esetleges elmaradásáról Partnereinknél tájékozódjon az alábbi elérhetőségeken.

Fundamenta Lakáskassza Zrt.	Telefonszám: + 36 1 411 8181 Faxszám: +36 1 411 8011 E-mail: info@fundamenta.hu
-----------------------------	---

Erste Biztosító Vienna Insurance ESB	Telefon: +36 1 484 1700, +36 1 484 1778 Fax: +36 1 484 1799 E-mail: info@erstebiztosito.hu Postacím: 1465 Budapest, Pf. 1750
---	---

Uniqa Biztosító Zrt.	Telefon +36 1 20/30/70 544 5555 Fax: +36 1 238 6060 E-mail: info@uniqa.hu Postacím: 1134 Budapest, Róber Károly krt. 70-74.
----------------------	--

Union Biztosító Zrt.	Telefon: +36 1 486 4343 Fax: +36 1 486 4390 E-mail: ugyfelszolgalat@unionbiztosito.hu Postacím: 1461 Budapest, Pf.: 131.
----------------------	--

AXA Biztosító Zrt.	Telefon: +36 40 30 30 30 Fax: +36 1 465 6565 E-mail: info.axa@axa.hu Postacím: 1133 Budapest, Váci út 76.
--------------------	---

NN Biztosító Zrt. (korábban ING Biztosító Zrt.)	Telefon: +36 40 464 464, +36 1 255 5757 Faxszám: +36 1 267 4833 E-mail: nn@nn.hu Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 247.
--	--

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 telefonszámon.

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

- **Mérsékelt összeg fizetése:**

Ügyfél az általa vállalt és a Bank által jóváhagyott (a teljes törlesztő részlethez képest mérsékelt) HUF összegű havi törlesztő részletet köteles megfizetni. Lakás-takarékpénztári vagy életbiztosítási megtakarítással kombinált hitelek esetén a megtakarítási díj mérséklésére nincs lehetőség, azt a mérsékelt összegben felül továbbra is teljes összegben köteles megfizetni. A mérsékelt összeg fizetésének időtartama alatt esedékessé vált, és az ügyfél által meg nem fizetett összegek különbségét az áthidaló megoldás lejártakor tőkésítjük, így azt a fennmaradó teljes futamidő alatt kerül megfizetésre. A mérsékelt összeg fizetését 12 hónap időtartamra tudja Bankunk biztosítani.

A lehetőség igénybe vételéhez igazolni kell a hitel felvétele óta bekövetkezett jövedelemcsökkenést. A kérelem pozitív bírálata esetén a szerződés módosítása szükséges, amelynek díja a Hirdetményben meghatározott összeg (jelenleg: 5.000,- Ft/alkalom). A szerződést közokiratba kell foglalni, ennek költsége az Ügyfeleket terheli. A mérsékelt összegre vonatkozó kalkulátor Bankunk honlapján elérhető.

Állami kamattámogatott ügyletek esetén ezt a lehetőséget nem tudjuk biztosítani a lehívásra kerülő állami támogatásokra tekintettel.

- **Türelmi idő beépítése**

Annuitásos időszakban lévő ügylet esetén az annuitást megszakításra kerül egy türelmi időszak beépítésével. A türelmi idő alatt az ügyfél fizetési kötelezettsége a kölcsön vonatkozásában tőkét nem tartalmaz, csak kamatot és díjakat (pl. kezelési költség, PPI biztosítás) fizet az ügyfél. A türelmi időt a Bank legfeljebb 12 hónap időtartamra tud biztosítani. A lehetőség igénybe vételéhez igazolni kell a hitel felvétele óta bekövetkezett jövedelemcsökkenést. A kérelem pozitív bírálata esetén a szerződés módosítása szükséges, amelynek díja 5.000,- Ft/alkalom. A szerződésmódosítást kizárólag magánokirati formában kell elkészíteni.

Tartós fizetési nehézség esetén az alábbi megoldási lehetőségek közül választhat:

- **Futamidő hosszabbítása**

A futamidő hosszabbításával csökkenthető a havi törlesztő részlet összege. A kölcsön futamideje legfeljebb 10 évvel hosszabbítható meg az ügyleti szereplők életkorától és a termékkombinációtól függően. A futamidő hosszabbításával egyidejűleg lehet kérni a már lejárt tartozás tőkésítését, - amennyiben ezen elmaradás rendezésére nincs módja - ezzel megszüntetve a késedelmet. A lehetőség igénybe vételéhez igazolni kell a hitel felvétele óta bekövetkezett jövedelemcsökkenést. Normál kamatszámítású életbiztosítással kombinált termékek esetén nincs lehetőség a futamidő hosszabbítására. A szerződésmódosítás díja ebben az esetben a Hirdetményben meghatározott összeg (jelenleg: 5.000,- Ft/alkalom). A szerződést közokiratba kell foglalni, ennek költsége Önt terheli. A futamidő hosszabbításra vonatkozó kalkulátor Bankunk honlapján elérhető.

- **Kombinált konstrukció megszüntetése**

Lakás-takarékpénztári- vagy életbiztosítási megtakarítással kombinált hiteleknél a megtakarítás megszüntetésre, a megtakarítási összeg/visszavásárlási érték előtörlesztésre, és az annuitás (tőkefizetési kötelezettség) beindításra kerül. Az előtörlesztés minden esetben díjmentes, a szerződésmódosítás díja a Hirdetményben meghatározott összeg (jelenleg: 5.000,- Ft/alkalom). A szerződést közokiratba kell foglalni, ennek költsége az Ügyfeleket terheli.

Felhívjuk figyelmüket, hogy a mentőcsomagos kérelmek bírálata során minden esetben vizsgálja Bankunk az ügyleti szereplők fizetési képességét a jövedelem illetve a jövedelmet terhelő kiadások figyelembe vételével.

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

Amennyiben késedelme meghaladja a 90 napot, Bankunk 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 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. A Bankunk által megbízott, MNB felé bejelentett 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: info@sapzrt.hu
EX-ID Zrt.	Telefon: +36 1 501 0300, +36 1 373 0654
	Postacím: 1133 Budapest, Árboc u. 6. 1. em
	E-mail: kintlevosegkezeles@ex-id.hu
Credit Controll Kft.	Telefon: +36 1 456 0854
	Faxszám: +36 1 215 6305
	Postacím: 1138 Budapest, Madarász Viktor u. 47-49.
	E-mail: info@creditcontrol.hu

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

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

A havonta esedékessé váló törlesztőrészek megfizetése mellett lejárt tartozását rendezheti egy összegben illetve részletekben. A lejárt tartozása részletekben történő megfizetése érdekében kérjük, szíveskedjen felvenni a kapcsolatot kollégáinkkal a +36 1 231 1500 telefonszámon.

- **Szerződés módosítása**

Amennyiben lakástakarék-pénztári megtakarítással vagy életbiztosítással kombinált kölcsönszerződést kötött, és a díj nem fizetése miatt a biztosítási kötvény törlésre került (biztosítási szerződés megszűnt) vagy a megtakarítási szerződésen felhalmozódott elmaradását nem tudja rendezni, lehetőség van a kölcsönszerződés módosítására, amellyel a szerződés kombinált jellege megszüntethető és a tőke törlesztése megindítható. A szerződésmódosítás, a biztosítás reaktiválása vagy a megtakarítási összeg rendezésének elmaradása esetén Bankunk a kölcsönszerződést felmondhatja.

- **Fedezeti ingatlan önkéntes vagy közös értékesítése**

Lehetősége van arra, hogy az ingatlan értékesítéséből származó összeggel rendezze tartozását. Amennyiben a fedezeti ingatlant önkéntesen vagy a Bankkal együttműködve kívánja értékesíteni, kérjük erre irányuló szándékát a +36 1 231 1500 telefonszámon jelezze. Közös értékesítés során a Bankunkkal együttműködő ingatlanközvetítő irodákon keresztül tudja értékesíteni a fedezeti ingatlant. A fedezeti ingatlan értékesítése után fennmaradó esetleges tartozás megfizetésére vonatkozóan Bankunk kedvezményes rendezési lehetőséget biztosít.

- **Hitelkiváltó kölcsön**

Bankunk meghatározott feltételek fennállása esetén a fizető képesség valamint fizetési készség igazolását követően a főadós hitelintézetünkkel szemben fennálló valamennyi tartozásának kiváltása céljából új, átstrukturálási jellegű kölcsönt tud biztosítani. A kiváltó kölcsön csak pozitív bírálat esetén vehető igénybe, amelynek feltétele többek között az előzetesen felvett fizetési ígéret teljesítése, a fedezeti ingatlan per- és tehermentessége, valamennyi korábbi ügyleti szereplő részvétele az igénylési és szerződéskötési folyamatban, továbbá jövedelemvizsgálat alapján az ügyleti szereplők fizetési képessége.

Az ügyfelek együttműködésének hiánya, alacsony pénzügyi teherviselő képessége, jelentős összegű tartozás felhalmozódása esetén Bankunk a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A szerződés felmondásával a teljes követelés egy összegben lejárttá válik. Amennyiben a kölcsönszerződéshez gyűjtőszámla hitelkeret szerződés is tartozik, és a rögzített árfolyam alkalmazási időszaka alatt 180 napot meghaladó fizetési késedelembe esik, úgy a rögzített árfolyamon történő törlesztési lehetőség megszűnik, és a Bank jogosult mind a kölcsönszerződést, mind a gyűjtőszámla hitelkeret szerződés felmondására.

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 (törlesztőrészek 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 tudnak tájékoztatást adni.

A részletfizetési kérelem benyújtása nem jelent automatikus jóváhagyást, Bankunk 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 1 231 1500 telefonszámon tudnak adni.

- Hitelkiváltó kölcsön

Bankunk meghatározott feltételek fennállása esetén a fizető képesség valamint fizetési készség igazolását követően a főadós hitelintézetünkkel szemben fennálló valamennyi tartozásának kiváltása céljából új, átstrukturálási jellegű kölcsönt tud biztosítani. A kiváltó kölcsön csak pozitív bírálat esetén vehető igénybe, amelynek feltétele többek között az előzetesen felvett fizetési ígéret teljesítése, a fedezeti ingatlan per- és tehermentessége, valamennyi korábbi ügyleti szereplő részvétele az igénylési és szerződéskötési folyamatban továbbá jövedelemvizsgálat alapján az ügyleti szereplők fizetési képessége.

- 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 internetes felületén (csodvedelem.gov.hu) és a Bank honlapján (www.erstebank.hu) „a bíróságon kívüli adósságrendezési eljárással összefüggő információk menüpont” alatt.

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

- Bírósági végrehajtási eljárás kezdeményezése

Amennyiben a követelés érvényesítésére irányuló jogi eljáráson kívül intézkedések nem vezettek eredményre, végső esetben Bankunk 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 az alábbi linken találhat: <http://www.erstebank.hu/hu/maganszemelyek/hitelek>

- 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, amellyel a Bankot megillető és az ingatlan tulajdoni lapjára bejegyzett jelzálogjog (de nem a tulajdonjog) kerül átjegyzésre a jogosult (vevő) javára. 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 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

Késedelembbe 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 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, késedelembbe esést követően célszerű külön számlát nyitni és azt megadni a bankfiókban a jelzáloghitel törlesztésére, hogy befizetése 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 befizetése 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 Bankunkhoz bejelentett állandó lakóhelyükön vagy tartózkodási helyükön, továbbá a fedezeti ingatlan címén kereshetők fel. Személyes kapcsolat felvehető Önnel és más kötelezettekkel a bankfiókokban, valamint a Bank 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 kérelme alapján lehet eltérni. Erre irányuló kérelmét hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell 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 az Ön 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 nem kelhetnek olyan benyomást, amelyből arra következtethet, hogy az eljáró ügyintéző hatósági kényszerintézkedést fogantatosít 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 megtéveszse, 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, továbbá megküldi a jelzálogtörlesztési engedélyt, amelynek földhivatali benyújtásáról ügyfeleinknek kell intézkedni.
- 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.
- Amennyiben a fedezeti ingatlan értékesítése megtörtént, és az nem fedezte teljes mértékben a tartozást, a vételár Bankhoz érkezésétől számított 30 napon belül Bankunk 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 a bankfiókokban vagy postai úton továbbítható az alábbi címre:

Postacím:	Erste Bank Hungary Zrt. Lakossági Behajtás és Workout 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.
-----------	--

	Korai Behajtás	Kései Behajtás
Telefonos elérhetőség	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 a jogsértő eljárás kapcsán.

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