

**TÁJÉKOZTATÓ
A FIZETÉSI KÉSEDELEM KÖVETKEZMÉNYEIRŐL**

ERSTE Lakáslízing Zrt.

Székhely: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.

Cégjegyzékszám: Cg.01-10-046409

PSZÁF engedély száma: EN-I/M-505/2009

PSZÁF engedély dátuma: 2009. június 29.

Az Etikai Kódex valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnöke 14/2012. (XII.13.) számú ajánlásának irányelvei alapján teljes körű információt szeretnénk nyújtani az ERSTE Lakáslízing Zrt. (a továbbiakban: Társaság) által megkötött pénzügyi lízingszerződések 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 pénzügyi lízingszerződés aláírásával Ön kötelezettséget vállalt arra, hogy a lízingszerződésben 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 a 06-40-222-225-ös telefonszámunkon. Lehetőségeiről tájékozódjon honlapunkon

(<http://www.erstebank.hu/hu/bankunkrol/erste-bank-csoport/erste-lakaslizing>)

és az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. bankfiókjaiban, 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 a pénzügyi lízingszerződésből eredő fizetési kötelezettségeinek nem tesz maradéktalanul eleget, a Társaság a követelését a pénzügyi lízingszerződésben foglaltak szerint érvényesíteni fogja.

I. Késedelem következményei:

- A késedelembe esés napjától Társaságunk a pénzügyi lízingszerződés rendelkezései alapján késedelmi kamatot számít fel. Hirdetmény szerinti késedelmi kamatra vonatkozó szerződési rendelkezés esetén a késedelmi kamat aktuális mértékéről Társaságunk honlapján (<http://www.erstebank.hu/hu/bankunkrol/erste-bank-csoport/erste-lakaslizing>) valamint az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. bankfiókjaiban tájékozódhat a „Hirdetmény a lakossági ingatlanlízing termékek esetén alkalmazott kondíciókról, díjakról, jutalékokról és ezek teljesítési rendjéről” dokumentumban. Jogszabály szerinti késedelmi kamatra vonatkozó szerződési rendelkezés esetén a késedelemmel érintett naptári félét megelőző utolsó napon érvényes 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 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 a megadott határidőig nem rendezi, úgy **Társaságunk a pénzügyi lízingszerződést felmondja, amelynek következtében a tartozás teljes összege egy összegben lejárttá és esedékessé válik. A lízingszerződés felmondásával az Ön ingatlanra vonatkozó használati joga megszűnik, és köteles az ingatlant Társaságunk birtokába adni. Az ingatlan birtokba vételét követően Társaságunk intézkedik az ingatlan értékesítése iránt.**
- Amennyiben az ingatlan értékesítését követően esetlegesen fennmaradó tartozását nem fizeti meg, Társaságunk 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/bankunkrol/erste-bank-csoport/erste-lakaslizing>

II. Követeléskezelés menete:

1. Korai behajtás
(Hétköznapokon 08.00 – 20.00 óra között hívható szám: 06-40-222-225)

A késedelembe esést követő 15. nap elteltével Társaságunk figyelmeztető levelet küld ki, amelyben felszólítja Önt tartozása megfizetésére. A késedelembe esést követő két hónapon belül Társaságunk második felszólító levelet küld ki, amelyben ismételten felszólítja Önt tartozása megfizetésére, egyben részletesen bemutatja hátralékát és felhívja figyelmét a szerződésszegésre és annak jogkövetkezményeire. Az írásbeli felszólításon kívül Társaságunk munkatársai telefonon is megkísérlik felvenni Önnel a kapcsolatot, az Ön által Társaságunk részére megadott telefonszámon. (A kapcsolattartásra vonatkozó szabályok lentebb találhatóak.)

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 Társaságunkkal Ön is felvegye a kapcsolatot, mert a fizetési nehézségek elkerülése érdekében a Társaságunk által kidolgozott, valamint az állami mentőcsomagok nagy része csak abban az esetben igényelhető, amennyiben fizetési késedelme nem haladja meg a 90 napot. A Társaságunk által kidolgozott valamint az állami mentőcsomagokról részletes tájékoztatást kaphat az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. bankfiókjaiban valamint honlapunkon:

<http://www.erstebank.hu/hu/bankunkrol/erste-bank-csoport/erste-lakaslizing>

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Társaságunk kizárólag abban az esetben tud segíteni helyzetének megoldásában, amennyiben együttműködik Társaságunkkal. A vonatkozó rendelkezésekkel összhangban a behajtásnak már a korai szakaszában felmérjük jövedelmi és vagyoni helyzetét, teherviselő képességét. Társaságunk 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.

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

2. Kései behajtás első szakasza (Hétköznapokon 08.00 - 20.00 óra között hívható szám: 06-40-222-225)

Amennyiben késedelme meghaladja a 60. napot, Társaságunk a fizetési felszólításokon, illetve telefonos kapcsolatfelvételen kívül megbízást adhat külső követeléskezelő cég részére a követelés behajtására. A követeléskezelő társaságok írásban, szóban kereshetik meg Önt, de Társaságunk valamint a követeléskezelő cég munkatársai személyesen is felkereshetik Önt, a kezéseket a tartozás rendezéséről való egyeztetés érdekében. Személyes felkeresés során a Társaságunk 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.

3. Kései behajtás második szakasza (Hétköznapokon 08.00 - 20.00 óra között hívható szám: 06-40-222-225)

A késedelem 60-75. napja között Társaságunk tértivevényes felmondólevelet küld Önnek, amelyben részletesen közli hátralékos tartozását valamint, hogy amennyiben a felmondó levélben közölt határideig tartozását nem rendezi, lejárttá teszi teljes tartozását és gondoskodik az ingatlan birtokba vételéről.

- **Ingatlan értékesítése**

A Társaságunk birtokába visszakerült, kiürített ingatlanok értékesítésre kerülnek az Általános Szerződési Feltételeinkben foglaltak szerint.

Az ingatlan értékesítésének megtörténtét követően Társaságunk elszámol Önnel. Ha az elszámolást követően Önnek nem maradt fenn hátraléka, az ügy lezárásra kerül. Ha az értékesítést követően többlet befizetése mutatkozik, az visszautalásra kerül. Ha további tartozása marad fenn, Társaságunk felszólítja Önt annak rendezésére. Amennyiben Társaságunk felszólítására nem egyenlíti ki tartozását, vagy Társaságunk és Ön közt nem jön létre **részletfizetési megállapodás**, úgy a követelés jogi úton történő behajtására kerül sor.

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

Amennyiben a követelés érvényesítésére irányuló jogi eljáráson kívüli intézkedések nem vezetnek eredményre, végső esetben Társaságunk 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 kibocsátását majd ez alapján végrehajtási lap kiállítását kezdeményezi.

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

- **Követelés engedményezése**

A követelés engedményezése azt jelenti, hogy Társaságunk az ügyféllel szemben fennálló követelését a kölcsön felmondását követően bármikor értékesítheti. Az értékesítés során Társaságunk a hitelezői jogait ruházza át a követelés vásárlójára. A követelés engedményezéséről Társaságunk értesíti az ügyfelet, ezen időponttól kizárólag az engedményes, azaz a követelés vásárlója részére lehet teljesíteni.

III. Elszámolás sorrendje

Késedelembé esést követően teljesített befizetéseit az alábbi sorrendben számoljuk el lejárt tartozására: követelésérvényesítés során felmerült költségek, késedelmi kamat, egyéb díjak, ügyleti kamat, tőke. Ezen elszámolási sorrendtől Bankunk csak az ügyfelek számára kedvezőbb módon térhet

Gyakorlati példa az elszámolás sorrendjére vonatkozóan:

Feltételezve, hogy az Ön késedelmes tartozása mindösszesen: 400.000,- Ft, az alábbiak szerint:

Késedelmes tőke tartozás: 120.000,- Ft

Késedelmes ügyleti kamat tartozás: 270.000,- Ft

Késedelmes egyéb díjak: 3.000,- Ft

Késedelmes késedelmi kamat: 7.000,- Ft

Feltételezve, hogy lejárt tartozásának rendezésére Ön 370.000,- Ft-ot megfizetett, a befizetés elszámolását követően tartozása az alábbiaképpen alakul:

Késedelmes tőke tartozás: 30.000,- Ft

Késedelmes ügyleti kamat tartozás: 0,- Ft

Késedelmes egyéb díjak: 0,- Ft

Késedelmes késedelmi kamat: 0,- Ft

(tekintettel az elszámolás sorrendjére, Önnek a befizetést követően kizárólag tőke tartozása maradt fenn)

Az ingatlan értékesítésével és az elszámolással kapcsolatos bővebb információkat Általános Szerződési Feltételeink tartalmazzák, mely megtalálható a <http://www.erstebank.hu/hu/bankunkrol/erste-bank-csoport/erste-lakaslizing> honlapunkon.

IV. Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás és tájékoztatás szabályai

- A követeléskezeléssel foglalkozó kollégák, megbízott cégek 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 személyesen a Társaságunkhoz bejelentett állandó lakóhelyén illetve tartózkodási helyén, továbbá a lízingelt ingatlan címén kereshető fel. Személyes kapcsolat felvehető az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. bankfiókjaiban valamint az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. központjában is.
- Szerződésenként heti három alkalomnál többször nem létesíthető Önnel kapcsolat; 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 Társaságunk címére.
- A kapcsolatfelvétel helyére és idejére irányuló méltányolható kéréseit - amennyiben az nem hátráltatja a követelések behajtását – Társaságunk figyelembe veszi.
- Kapcsolatfelvételnél a kollégák illetve a megbízott cég munkatársai az Ön beazonosítását követően minden esetben azonosítják magukat, valamint Társaságunkat/ a megbízott céget.
- Telefonos kapcsolatfelvétel során a beszélgetések hanganyaga rögzítésre kerül.
- Személyes felkeresés során az eljáró kollégák illetve megbízottak kötelesek átadni 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 megtévesztenék 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 az adós arra következtethet, hogy az eljáró ügyintéző hatósági kényszerintézkedést fogadosít, 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 Társaságunk tájékoztatást ad a követeléskezelési folyamat állásáról, a lehetséges követeléskezelési lépésekről, azok várható időzítéséről, a követelés

aktuális összegéről. Az írásbeli kérelmek leadhatóak az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. bankfiókjaiban vagy postai úton továbbítható az alábbi címre:

ERSTE Lakáslízing Zrt., 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.

- Az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. bankfiókjaiban tájékoztatást kaphat a követelés aktuális összegéről, a követeléskezelési lépésekről, a késedelmes adósokkal foglalkozó illetékes ügyintéző(k) elérhetőségéről.
- A korai behajtás, valamint a kései behajtás első és második szakaszában a 06-40-222-225-ös telefonszámon kérhető tájékoztatás.

Társaságunk minden esetben igyekszik a jogszabályok, az Etikai 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>