

# Tájékoztató a követeléskezelés lépéseiről



## Hogyan jár el a bank a tartozással rendelkező ügyfelekkel szemben?

Amennyiben Ön a hitel/kölcsönszerződésben foglaltaknak nem tesz eleget, vagyis a havi törlesztő részleteket nem vagy késedelmesen fizeti, a Bank a Magatartási kódex valamint a PSZÁF követeléskezelőkre vonatkozó ajánlás elvárásainak megfelelően az alábbi lépéseket teheti meg a végrehajtási eljárás megelőzése és a lejárt esedékes tartozás megfizetése érdekében:

- SMS értesítést küldhet a tartozásról
- telefonon értesítheti a tartozásról
- felszólító levelet küldhet a tartozásról az ügyfélnek (adósnak, az adóstársnak, a kezesnek és a zálogkötelezetteknek) melynek díját lakossági ügyfél esetében a vonatkozó Lakossági Kondíciós Lista szerint betérheli
- a vonatkozó Kondíciós Lista szerinti késedelmi kamatot és különjárási díjat terhelhet
- Hitelkártyáját, bankszámla hitelkeretét letilthatja
- érvényesítheti a beszámítási jogát az ügyfél Banknál lévő megtakarításával és/vagy bankszámlájával szemben
- a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvényben meghatározott adatokat továbbítja a Központi Hitelinformációs Rendszer felé amennyiben a lejárt és meg nem fizetett tartozás összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbér összege meghaladó késedelem folyamatosan, több, mint kilencven napon keresztül fennállt
- a tartozás behajtását kiadhatja külső követeléskezelő cégeknek
- felmondhatja a hitel/kölcsönszerződést

## Milyen lehetőséget kínál a Bank az együttműködő adósok részére?

- tartozás átütemezése, fizetési könnyítés, állami fizetéskönnyítő program igénybevétele
- jelzáloghitelek esetén együttműködik az ügyféllel az ingatlan értékesítésében

## A hátralékos tartozás kiegyenlítésének elszámolási sorrendjére vonatkozó szabályok

Fontos tudnia, hogy a késedelmes tartozás esetén történő befizetések elszámolása - amennyiben a bank az Önnel kötött szerződésben ettől nem tér el - a következőképpen alakul:

- hitelezői költségek (pl. felszólító levél díja),
- ezt követően a késedelmi kamat és ügyleti kamat,
- és amennyiben marad, akkor a fennmaradó rész a késedelmes tőketartozására.



A **tartozás rendezése érdekében** kérjük, hogy minél előbb hívja a Bank Behajtási Főosztályát a **06 80 48 00 00** telefonszámon.

Amennyiben **nehézséget okoz Önnek a havi törlesztés megfizetése**, úgy kérjük hívja a Hitelátalakítási Csoportot a **06 80 48 00 00** számot és ott válassza a **2. menüpontot**.

**A 06 80 48 00 00 telefonszámon található menüpontok:**

1. menüpont: elhunyt ügyfél jogutódlásával kapcsolatos ügyintézés
2. menüpont: fizetéskönnyítéssel, hitel-átalakítással kapcsolatos egyeztetés, illetve amennyiben korábban már történt személyes egyeztetés, úgy a következő személyes találkozási időpont egyeztetés
3. menüpont: felmondott ingatlanfedezetű jelzáloghitellel kapcsolatos ügyintézés
4. menüpont: felmondott hitelkártyával, személyi kölcsönnek vagy hitelkerettel rendelkező bankszámlával kapcsolatos ügyintézés
5. menüpont: nem felmondott hitelterméssel, felszólító levéllel vagy sms-el kapcsolatos egyeztetés

A hosszú távú fizetőképesség biztosítása közös érdekünk, ezért megtaláljuk az Ön élethelyzetének leginkább megfelelő pénzügyi megoldást.



A PSZÁF fizetési nehézségekről és szerződések felmondásáról szóló tájékoztatóját elérheti honlapunkról.

**[www.raiffeisen.hu/hiteltorlesztési\\_konnyitesek](http://www.raiffeisen.hu/hiteltorlesztési_konnyitesek)**