

## Általános tájékoztató a követeléskezelés folyamatáról

Amennyiben Ön nem tudja szerződés szerint teljesíteni a fizetési kötelezettségét, vállalnia kell a hátralékos tartozás miatt felszámításra kerülő költségeket/kamatot/díjakat, valamint a hátralékhoz kapcsolódó esetleges követeléskezeléssel összefüggő eseményeket.

Hátralékos tartozás esetén keletkező, ügyfelet terhelő költségek:

- **késedelmi kamat:** a hátralékos tartozás után Bankunk késedelmi kamatot számít fel a mindenkori aktuális Hirdetményében/Kondíciós listában meghatározottak szerinti mértékben. Az esetleges felmondást követően a teljes tartozás lejárttá válik, és a késedelmi kamat a teljes összeget terheli.
- **nem szerződészerű teljesítés miatt felszámításra kerülő költségek:** amennyiben a késedelmes tartozása keletkezik, úgy a mindenkori aktuális Hirdetményben/Kondíciós listában meghatározottak szerint és mértékben, hiteltípustól függően a Bank a nem szerződészerű teljesítés miatt külön költséget számít fel.

A követeléskezeléssel kapcsolatos költségekről és díjakról, valamint a kamatok és díjak számításáról további tájékoztatást a [www.fhb.hu](http://www.fhb.hu) oldalon, vagy személyesen az FHB Bankfiókjaiban kaphat. (Az FHB honlapján a bankfiókok nyitvatartási idejéről is talál információt.)

Az FHB Bankcsoport elkötelezett abban, hogy segítséget nyújtson azon Ügyfeleinek, akik bár anyagilag nehéz helyzetbe kerültek, de együttműködők. Felhívjuk figyelmét, hogy együttműködés hiányában korlátozott formában van lehetősége a Banknak áthidaló megoldások kidolgozására.

### Az adóssal történő kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó szabályok

Munkatársaink úgy választják meg a kapcsolatfelvétel helyét, idejét és gyakoriságát, hogy az ne kelthessen zaklató, fenyegető benyomást Önben. Munkatársaink általi kapcsolatfelvételre sor kerülhet telefonon, vagy írásban. Az eljáró ügyintézők, a kapcsolat létesítésekor, minden esetben azonosítják magukat, a Bankot, az ügyletet, és röviden tájékoztatják Önt, hogy milyen célból veszik fel Önnel a kapcsolatot. Illetéktelen személy részére a Bank nem ad ki banktitoknak minősülő adatot!

A kapcsolatfelvétel alábbi időintervallumokban történhet:

**Hétköznaponként 8-20 óra között, ill. szombaton 8-12 óra között.**

Amennyiben Ön másképpen nem rendelkezik, vagy írásban nem kérelmezi, heti 3 alkalomnál több kapcsolatfelvétel nem történik. Az Ön kifejezett kérése esetén azonban munkatársaink ettől eltérő időpontokban is készséggel állnak a rendelkezésére.

Az FHB Bankcsoport tagjai a fokozatosság elvét szem előtt tartva alakítják ki a behajtási eseményeket, azaz a hátralékos tartozás összegének növekedésével a behajtási események jellege intenzívebbé válik.

A követeléskezelési eszközöket a Bank felváltva is alkalmazhatja, ezek az alábbiak:

#### **Telefonon történő fizetési felszólítás:**

Először az adóssokat, majd az adóstársakat kíséreljük meg elérni, ha a kapcsolatfelvétel sikertelen, a Bank a többi ügyletszereplőt is megkeresheti. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek.

#### **Szöveges üzenetben (sms) történő fizetési felszólítás:**

Kisebb mértékű, vagy időtartamú késedelem esetén, csak adósok és adóstársak részére, nagyobb mértékű, vagy időtartamú késedelem esetén, valamennyi ügyletszereplő részére felszólító sms-t küld a Bank.

Az sms üzenetek az ügyletszereplők által megadott telefonszámra kerülnek megküldésre, amennyiben változik az elérhetősége, úgy haladéktalanul jelezze azt a Bank felé.

#### **Levélben történő fizetési felszólítás:**

Kisebb mértékű, vagy időtartamú késedelem esetén, csak az adósok és adóstársak részére, nagyobb mértékű, vagy időtartamú késedelem esetén valamennyi ügyletszereplő részére megküldésre kerül a fizetési felszólító levél. A levelekből értesülhet a hátralékos tartozás mértékéről, a hitelügylet adatairól, valamint a befizetésre vonatkozó információkról.

A levelek az ügyletszereplők által megadott levelezési címre kerülnek megküldésre, amennyiben változik az elérhetősége, úgy haladéktalanul jelezze új címét a Bank felé.

#### **Személyes megkeresés:**

A Bank személyesen is felkeresheti az ügyletszereplőket, vagy külső partnernek is adhat erre írásos megbízást. A Bank megbízásában eljáró – ügyfelet felkereső – személy meghatalmazással rendelkezik, amelyet minden esetben bemutat.