

Általános tájékoztató lakossági ügyfeink részére fizetési nehézségek esetén

A CIB Bank számára kiemelten fontos, hogy fizetési nehézséggel küzdő, valamint **fizetési késedelembe esett ügyfeink részére megfelelő tájékoztatást nyújtunk, és közösen találjunk megoldást a helyzet rendezésére.** Fizetési késedelem esetén ezért különböző csatornákon keresztül (postai úton, illetve megfelelő hozzájárulás esetén SMS-ben, telefonon vagy elektronikus úton is) megkereshetjük ügyfeleinket a kapcsolatteremtés, valamint a közös megoldáskeresés érdekében. Társaságunk megbízott útján, személyesen is felkeresheti ügyfeleit, a megbízott személyéről és elérhetőségeiről a felkeresést megelőzően postai úton tájékoztatjuk ügyfeleinket.

Kérjük ügyfeleinket, hogy minél hamarabb, lehetőség szerint a fizetési késedelem bekövetkezését megelőzően jelezzék, ha negatív változás áll be a fizetőképességükben, annak érdekében, hogy mielőbb megoldást találhassunk ügyfeleink számára.

Fizetéskönnyítési megoldásaink elérhetők akkor is, ha Ön már hátralékkal rendelkezik, illetve abban az esetben is, ha Ön eddig rendben fizette a törlesztőrészleteket, de fizetési nehézségekre számít.

Az egyeztetés során **az eredeti szerződéses feltételek megtartására törekszünk, de kollégáink tájékoztatást nyújtanak egyéb fizetéskönnyítési és a szerződés átdolgozásával járó átstrukturálási lehetőségekről is.**

Fontos, hogy fizetési nehézségekkel küzdő ügyfeleink társaságunkkal együttműködve találjanak megoldást a helyzet rendezésére. Ha a tartozások rendezésére nem kerül sor, az a kamatteher folyamatos növekedését vonja maga után – mivel a tartozás összegére a teljesítés napjáig társaságunk a szerződésre irányadó Kondíciós Lista szerint késedelmi kamatot számít fel –, illetve az végső soron a szerződés felmondásához vezethet. A szerződésre irányadó Kondíciós Listában ügyfeleink részletesen tájékozódhatnak a társaságunk által felszámítható kamat, késedelmi kamat, díj és egyéb költségek mértékéről. A szerződés felmondásával a szerződésből eredő követelés egy összegben esedékessé válik.

Általános tudnivalók

Fizetési nehézségek esetén a megoldási lehetőségekről és azok főbb tudnivalóiról a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/megoldasi-lehetosegek-fizetesi-nehezsegek-eseten.html> oldalon tájékozódhat.

Már felmondott ingatlanfedezetes hitellel rendelkező ügyfeleink részére is lehetőséget biztosítunk a tartozás részletekben történő megfizetésére vagy a fedezeti ingatlan méltányossági alapon történő értékesítésére. Amennyiben ilyen megoldás érdekli, kérjük részletekről tájékozódjon a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek.html/koveteleskezelesi-tajekoztato.html> oldalon.

Állami adósságrendező lehetőségekről bővebb információkat a https://net.cib.hu/cib_csoport/magancsod oldalon talál.

A fizetési nehézségekről, azzal kapcsolatos lehetőségekről és teendőkről, valamint az állami adósságrendező programokról a Magyar Nemzeti Bank honlapján is hasznos információkat talál:

Fizetési nehézségek	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing#fizetesi-nehezsegek
Állami adósságrendező program (magáncsöd)	https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/hitel-lizing#fizetesi-nehezsegek
Az eladósodás veszélyei	https://www.mnb.hu/letoltes/az-eladosodas-veszelyei.pdf

Lehetőségek fizetési nehézségek esetén	https://www.mnb.hu/letoltes/lehetosegek-fizetesi-nehezsegek-eseten.pdf
A hitelszerződés felmondásának elkerülése	https://www.mnb.hu/letoltes/a-hitelszerzodes-felmondasanak-elkerulese.pdf
Teendők a hitelszerződés felmondásakor	https://www.mnb.hu/letoltes/teendok-hitelszerzodes-felmondasakor.pdf

A lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdése szerinti, a túlzott eladósodottság kockázatairól szóló tájékoztatót a https://www.cib.hu/document/documents/CIB/ingfed_hitelek/mnb_tajek_tulzott_eladosodottsag.pdf oldalon tekintheti meg.

Amennyiben úgy látja, hogy az alább részletezett lehetőségek nem jelentenek kielégítő megoldást az Ön számára, kérjük, **vegye fel a kapcsolatot munkatársainkkal** "Az igénylés módja" bekezdésben felsorolt elérhetőségek egyikén, hogy személyre szabott segítséget nyújthassunk Önnek. Amennyiben ezt elmulasztja, késedelmes tartozásainak rendezésére automatikus **követeléskezelési folyamat** indul.

Az igénylés módja

Részletes, személyre szóló tájékoztatásért, vagy ha élni szeretne fizetékönnyítési lehetőségeink valamelyikével, az alábbiak szerint állunk rendelkezésére:

- **Átmeneti, azaz szerződésmódosítással nem járó megoldás** igénylése esetén a koveteleskezeles@cib.hu e-mail címen, vagy telefonon a +36-1/3-99-89-99 számon.
- **Szerződésmódosítással járó megoldási igényt** jelezheti a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/megoldasi-lehetosegek-fizetesi-nehezsegek-eseten.html> oldalon a Kapcsolódó dokumentumok között megtalálható Igénybejelentő nyomtatvány elnevezésű dokumentum kitöltésével, melyet eljuttathat hozzánk e-mailben (jelzaloghitelmodositas@cib.hu), postai úton (postacím: CIB Bank Zrt., Retail Banki Átstrukturálás és Módosítás, 1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8.), vagy leadhat bármelyik bankfiókunkban, amelyről további információkat talál a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek.html/leave-message/branch.html> oldalon.
- **CIB24 telefonos ügyfélszolgálatunkat hétköznapokon 08.00-20:00 óra között** a **(+36 1) 4 242 242** telefonszámon keresheti. Az ügyintézéshez szüksége lesz 8 jegyű CIB24-azonosítójára (mely GIRO számlaszáma középső 8 karaktere) és 4 jegyű CIB Telefonos Azonosító Kódjára.

Az igény beérkezését követően az Ön által a nyomtatványon megjelölt telefonszámon szakértő munkatársunk haladéktalanul felveszi Önnel a kapcsolatot.

Szükséges dokumentumok

Az átütemezési folyamat során a hiteltermék és a könnyítés típusától függően ügyintézőink számos dokumentum benyújtását kérhetik Öntől. Ezek közül néhány példa:

- A kitöltött és aláírt **igénybejelentő dokumentum** eredeti példánya, amely a <https://www.cib.hu/Maganszemelyek/megoldasi-lehetosegek-fizetesi-nehezsegek-eseten.html> oldalon elérhető. Az igénybejelentő elválaszthatatlan részét képezi az ügymenet speciális feltételeinek elfogadásáról szóló nyilatkozat, az adatkezelési tájékoztató és az adatkezeléshez történő hozzájárulás. Kérjük, ezeket az oldalakat is alaposan olvassa át, és töltsé ki a szükséges mezőket.

- A folyamat során fióki ügyintézőnknek be kell azonosítania Önt **személyi okmányai** alapján. Kérjük, gondoskodjon ezek érvényességéről.
- Ingatlanfedezetes hitel esetében kérni fogjuk a **vagyonbiztosítás** záradékolásáról és díjrendezettségéről szóló igazolást, illetve ha az ingatlanon végrehajtás van, azt **töröltetni szükséges** – ennek hiányában elfogadható a végrehajtóval kötött részletfizetési megállapodás és egyhavi befizetést igazoló dokumentum is.

A fentiek felül további dokumentumokat, nyilatkozatokat is bekérhetünk Öntől az átütemezés jellegétől függően – például **szükség lehet jövedelemigazolási dokumentumok** benyújtására –, ezekről részletes tájékoztatást kap majd személyes ügyintézőjétől a folyamat megfelelő szakaszában.

Mi történik az átütemezés során?

Igényének beadását követően munkatársunk felveszi Önnel a kapcsolatot. Kérjük, az igény bejelentésénél **olyan telefonszámot adjon meg, amelyen napközben elérhető. Három sikertelen telefonhívás után kéréلمe automatikusan lezárul.**

Azonosítás után, rögzített vonalon történő telefonhívás keretében munkatársunk az Ön által részletezett információk alapján készít Önnek egy **személyre szabott ajánlatot** a kért átstrukturálási megoldásra. Ezt elküldi Önnek az Ön által megadott e-mail vagy postacímre azoknak a dokumentumoknak a listájával, amelyeket vissza kell küldenie az ajánlatban szereplő információk igazolásául.

Amennyiben ajánlatunk nem elfogadható az Ön számára, vagy nem tudja vállalni a feltételeket, munkatársunk további egyeztetés keretében próbál megoldást találni problémájára.

A szükséges dokumentumok hiánytalan beérkezését követően munkatársunk előterjeszti kérelmét a hitelbírálatot végző terület számára. Fontos tudnia, hogy a törlesztési könnyítés biztosítása Bankunk részéről **nem automatikus**, az igényeket szakértő munkatársaink minden esetben egyedileg, ügyfeleink pénzügyi helyzetét figyelembe véve bírálják el. Amennyiben a bírálat pozitív eredménnyel zárul, munkatársunk elkészíti a szerződésmódosítási tervezetet.

A **szerződésmódosítás aláírására előzetesen egyeztetett időpontban, bankfiókjaink egyikében kerül sor.** A módosítást **minden üzleti szereplőnek** (adósnak, adóstársnak, zálogkötelezettnek, kezesnek) alá kell írnia, ugyanabban az időpontban – kérjük, ennek megfelelően tervezzenek!

Ingatlanfedezetes hitelek esetében az aláírt szerződésmódosítást a banki termék tényleges átütemezése előtt kötelező **közjegyzői okiratba foglalni.** Ezt intézheti közvetlenül a közjegyzőnél is, de amennyiben szeretné, munkatársunk segít Önnek. A szerződésmódosítás aláírásához hasonlóan **a közjegyzőnél is ott kell lennie egy időpontban az összes üzleti szereplőnek.**

Miután az aláírt szerződésmódosítás és a hiteles közjegyzői okirat beérkezett központi területünkre, a hitel átütemezése előtt munkatársaink ellenőrzik az esetlegesen előírt hatályba lépési feltételek (például egyes késedelmes tételek megfizetésének) teljesülését. Ha a vizsgálat pozitív eredménnyel zárul, a szerződésben részletezett módosítások beállításra kerülnek rendszerünkben. A beállításról **írásbeli értesítést** küldünk Önnek, mely tartalmazza többek között a módosítást követően fizetendő törlesztőrészlet pontos összegét. Fizetési kötelezettségének változásait a beállítással egyidejűleg megküldjük a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR adatbázis) felé is.

Fontos: amíg a banki rendszerekben nem történt meg a szerződésmódosításnak megfelelő könnyítés beállítása, tehát nem érkezett meg Önhöz a beállításról szóló írásbeli értesítés, Önnek **az eredeti hitelszerződésnek megfelelő** törlesztőrészleteket kell megfizetnie!

Fizetékönnyítési, átütemezési megoldásaink

Átmeneti, azaz szerződésmódosítással nem járó megoldásaink

Alábbiakban tájékoztatást nyújtunk, milyen átmeneti megoldások állnak rendelkezésre abban az esetben, ha a már kialakult késedelmes tartozást egyösszegben vagy azonnali hatállyal ügyfeleinknek nem áll módjában rendezni, azonban vállalható az adós számára annak rövid időn (jellemzően néhány hónapon) belüli egyösszegű vagy részletekben történő kiegyenlítése.

Átmeneti megoldási lehetőségként a késedelmes tartozás kiegyenlítésére **türelmi időt, illetve részletfizetési megállapodást** biztosítunk ügyfeleink részére.

1. Türelmi idő:

- **Szerződésmódosítással nem járó megoldás**, tehát a szerződés paraméterei nem változnak.
- Lehetőség van a késedelmes tartozás egyösszegű megfizetésére egy adott határidőn (türelmi idő) belül a normál havi fizetési kötelezettség teljesítése mellett,
- Türelmi idő **maximum 1 hónapra adható**.
- A türelmi idő időtartamára a behajtási folyamat felfüggesztésre kerül.
- A **türelmi idő biztosítása nem automatikus, feltételekhez kötött**, mely feltételeket társaságunk minden esetben ellenőrzi.
- A türelmi idő biztosításáért bankunk nem számít fel külön költséget.

2. Részletfizetési megállapodás:

- **Szerződésmódosítással nem járó megállapodás**, tehát a szerződés paraméterei nem változnak.
- A késedelmes tartozás megfizetése **a megállapodás szerinti, egyenlő összegű részletekben történik a normál havi fizetési kötelezettség teljesítése mellett**.
- Időtartama **maximum 3 hónap**.
- A részletfizetési megállapodás időtartamára a behajtási folyamat felfüggesztésre kerül.
- A részletfizetési megállapodás megkötése **nem automatikus, feltételekhez kötött**, mely feltételeket társaságunk minden esetben ellenőrzi.
- A részletfizetési megállapodás biztosításáért bankunk nem számít fel külön költséget.

Elérhetőségeink:

- E-mail: koveteleskezeles@cib.hu
- Telefonszám: +36-1/3-99-89-99

Szerződésmódosítással járó megoldások ingatlanfedezetes hitelek esetén

1. Futamidő-hosszabbítás ingatlanfedezetes hitelek esetében

Amennyiben az Ön ingatlanfedezetes hitelén hátralék keletkezett, de az éppen aktuális törlesztőrészletek összegét fizetni tudja, pár hónapos futamidő-hosszabbítás segítséget jelenthet. Ez azt jelenti, hogy a jelenleg fennálló tartozás megfizetését hosszabb időtartam alatt kell teljesíteni, így **havi törlesztőrészlete csökkenhet**.

Amennyiben **nagyobb pénzügyi nehézséggel kell szembenéznie, a körülmények mérlegelése után és a lehetséges kockázatok felmérését követően akár több évnyi futamidő-hosszabbításra** is lehetőséget biztosítunk.

Tudnivalók:

- Felhívjuk figyelmét arra, hogy a futamidő-hosszabbítást **szerződésmódosításba kell foglalni**, ami kizárólag fizetékönnyítés miatti igénylés esetén díjmentes. A módosítás hatályba lépésének feltétele az aláírt szerződésmódosításnak megfelelő tartalmú, **közjegyzői okiratba foglalt, egyoldalú kötelezettségvállalásról szóló nyilatkozat** – ennek díját (melynek mértéke a felvett hitelösszeg függvényében változhat) kizárólag fizetékönnyítés miatti igénylés esetén bankunk átvállalja.
- Kérjük, vegye figyelembe, hogy a futamidő-hosszabbítással **a kamatozás időszaka is hosszabb lesz**, így a futamidő végén **több lesz a hitelbe fizetett összeg**, mint ha változatlan maradt volna az eredeti futamidő.
- Általános szabály, hogy **a futamidő legfeljebb a hitelben szereplő legfiatalabb adós 65. életévének betöltéséig hosszabbítható**. Ettől eltérő esetben is keressen bennünket bátran, ügyfélszolgálatunk kollégái segítenek megoldást találni.

2. Fizetékönnyítés ingatlanfedezetes hitelek esetében

Amennyiben az ügyintéző kollégáinkkal folytatott beszélgetés során arról győződünk meg, hogy a futamidő-hosszabbítás nem nyújt Önnek elegendő segítséget, átmeneti időre lehetséges a **törlesztőrészlet összegének csökkentése**. A fennálló lejárt tartozások kezeléséről a fizetékönnyítési konstrukció keretében egyeztetünk.

Fontos, hogy a fizetékönnyítés **nem jelenti a tartozás elengedését** – a könnyített időszak alatt **meg nem fizetett tőke- és kamatrész megfizetésére a könnyített időszak lezárultát követően a hátralévő futamidőre szétosztva** kerül sor.

Tudnivalók:

- Fizetékönnyítést abban az esetben tudunk Önnek biztosítani, ha a futamidő-hosszabbítással mérsékelt törlesztőrészlet megfizetése is nehézséget okozna.
- A fizetékönnyítés nem önmagában a törlesztőrészlet csökkentését jelenti, a konstrukció mindenképpen magába foglal bizonyos mértékű **futamidő-hosszabbítást** is. A futamidő-hosszabbítással természetesen **meghosszabbodik a kamatozás időszaka**, így a futamidő végén valamennyivel több lesz a hitelbe fizetett teljes összeg az eredeti konstrukcióhoz képest.
- **Költséggel járó hátralékokat nem áll módunkban átütemezni**, ezen elmaradásokat Önnek **meg kell fizetnie** a könnyítési konstrukció beállítására.
- A futamidő-hosszabbítást **szerződésmódosításba kell foglalni**, ami kizárólag fizetékönnyítés miatti igénylés esetén díjmentes. A módosítás hatályba lépésének feltétele az aláírt szerződésmódosításnak megfelelő tartalmú, **közjegyzői okiratba foglalt, egyoldalú kötelezettségvállalásról szóló nyilatkozat** – ennek díját (melynek mértéke a felvett hitelösszeg függvényében változhat) kizárólag fizetékönnyítés miatti igénylés esetén bankunk átvállalja.

3. Életbiztosítással kombinált konstrukció megszüntetése

Élő életbiztosítással rendelkező hitelek esetében lehetőség van a megtakarítás lejáratát megelőzően a biztosítás felmondására, valamint a biztosítás visszavásárlási összegének betörlesztésére a hiteltartozásba (Kombitlanítás).

A biztosítás visszavásárlási értékének betörlesztése után a hitele átalakul annuitásos törlesztésűvé. Ezt követően a bank felé tőketörlesztési kötelezettsége is keletkezik, így a havi törlesztőrészele megnövekedhet. Ebben az esetben a tőke összege is csökken, így emiatt a futamidő végéig megfizetett kamat alacsonyabb lesz.

A szerződésmódosítás keretében lehetőséget biztosítunk a futamidő meghosszabbítására, aminek hatására az annuitásos törlesztőrészlet csökkenhet.

A szerződésmódosítás díjmentes. A módosítás hatályba lépésének feltétele az aláírt szerződésmódosításnak megfelelő tartalmú, **közjegyzői okiratba foglalt, egyoldalú kötelezettségvállalásról szóló nyilatkozat** – ennek díját (melynek mértéke a felvett hitelösszeg függvényében változhat) bankunk átvállalja

Szerződésmódosítással járó megoldások ingatlanfedezet nélküli hitelek esetén

Ingatlanfedezet nélküli hiteltermékek: személyi kölcsönök, folyószámlahitel-keretek, hitelkártyák, bevásárlókártyák

1. Futamidő hosszabbítás

Amennyiben **kizárólag személyi kölcsöne** kapcsán vannak fizetési nehézségei (azaz más fedezetlen hitele nincs, vagy csak ezen kölcsön törlesztése okoz Önnek problémát), bankunk a **futamidő-hosszabbítás** lehetőségét kínálja megoldásként. Ez azt jelenti, hogy a jelenleg fennálló tartozás megfizetését hosszabb időtartam alatt kell teljesíteni, így **havi törlesztőrészele csökkenhet**.

Tudnivalók:

- Felhívjuk figyelmét arra, hogy a futamidő-hosszabbítást **szerződésmódosításba kell foglalni**, ami költséggel járhat.
- A **kamat mértéke a hosszabbítás során nem változik**.
- A hosszabbítás **maximális mértéke a kölcsön eredeti folyósításától számított 120 hónap**.
- Általános szabály, hogy a **futamidő legfeljebb a hitelben szereplő legfiatalabb adós 72. életévének betöltéséig** hosszabbítható. Ettől eltérő esetben is keressen bennünket bátran, ügyfélszolgálatunk kollégái segítenek megoldást találni.
- Futamidő-hosszabbítás a teljes futamidő során **legfeljebb két alkalommal** igényelhető.
- Kérjük, vegye figyelembe, hogy a futamidő-hosszabbítással a **kamatozás időszaka is hosszabb lesz**, így a futamidő végén **több lesz a hitelbe fizetett összeg**, mint ha változatlan maradt volna az eredeti futamidő.
- A szerződés módosításával kapcsolatosan bankunk díjat nem számít fel.

2. Adósságrendezés ingatlanfedezet nélküli hitel termékek esetében

Amennyiben több olyan ingatlanfedezet nélküli hitele van bankunknál, melyek törlesztése problémát okoz Önnek, a **CIB Adósságrendező II. hitel** segítségével a nehézséget jelentő **hitelei kiváltásra (megszüntetésre) kerülnek**, a **fennálló tartozást pedig új kondíciókkal, választott futamidő alatt, egyetlen hitel keretén belül fizetheti vissza**.

Tudnivalók:

- A hitel meg nem szűnt, tartozás fennmaradásával megszűnt vagy felmondott személyi kölcsön, hitelkártya, bevásárlókártya, áruhitelkártya, illetve folyószámlahitel kiváltására igényelhető.
- A kölcsön összege megegyezik a kiváltandó hitelekből eredő fennálló tartozás összegével.
- A minimális futamidő 6 hónap, a maximális futamidő pedig
 - kizárólag kártya- vagy keretjellegű hitelek kiváltása esetén **84 hónap**,
 - amennyiben személyi kölcsönből eredő tartozás is kiváltásra kerül, **120 hónap**.
- Általános szabály, hogy a futamidő maximuma a hitelben szereplő legfiatalabb adós **72. életének betöltése**. Ettől eltérő esetben is keressen bennünket bátran, ügyfélszolgálatunk kollégái segítenek megoldást találni.
- A törlesztőrészlet összegét a kölcsön kamata, futamideje és a kiváltandó hitelekből fennálló tartozás összege határozza meg.
- A kölcsön kamata a kiváltandó hitelek kamata, jellege és több hitel együttes kiváltása esetén a hitelekből fennálló tartozás alapján, a **CIB Adósságrendező II. hitelre vonatkozó kondíciós listában** foglaltak szerint kerül meghatározásra.
- A **THM (teljes hiteldíj mutató) mértéke 0%-24,60% közötti érték, mely a hitelfelvételkor kerül meghatározásra.**
- Egy hitel keretében azon ügyletek kiváltására kerülhet sor, melyek szereplői megegyeznek. Amennyiben az ügyletben több szereplő van, a kérelem lebonyolításához **minden szereplő részvétele** szükséges.
- A hitel folyósítása nem automatikus, azt **hitelbírálati folyamat** előzi meg.
- A hitel felvételével kapcsolatosan bankunk díjat nem számít fel.

Amennyiben úgy látja, hogy a fenn részletezett lehetőségek nem jelentenek kielégítő megoldást az Ön számára, kérjük, **vegye fel a kapcsolatot munkatársainkkal** "Az igénylés módja" bekezdésben felsorolt elérhetőségek egyikén, hogy személyre szabott segítséget nyújthassunk Önnek. Amennyiben ezt elmulasztja, késedelmes tartozásainak rendezésére automatikus **követeléskezelési folyamat** indul.