



MIT ÍROK ALÁ?

ÜZLETSZABÁLYZAT-NAVIGÁTOR



CIB BANK

MIT ÍROK ALÁ?

ÜZLETSZABÁLYZAT-NAVIGÁTOR

Ön szerződést kötött vagy szerződést kíván kötni velünk egy pénzügyi termékre.

Pénzügyi termék többek között a számlavezetés, a hitelnyújtás, a megtakarítások kezelése vagy akár egy széf biztosítása.

Mivel a pénzügyi termékeknek számos jogi előírásnak kell megfelelniük, ezért a szerződések gyakran hosszúak és bonyolultak.

Laikusként nehezebb ezeket a szerződéseket értelmezni.

Fontos küldetésünk, hogy egyszerűen és közérthetően tájékoztassuk Önt szolgáltatásainkról és az általunk alkalmazott szabályokról.

Ezért készítettük el ezt az útmutatót. Tekintettel arra, hogy ezen keresztül eléri valamennyi üzletszabályzatunkat, a dokumentum navigátor jellege ellenére a CIB Bank Zrt. teljes lakossági üzletszabályzatának minősül.



Kérjük vegye figyelembe, hogy az útmutató a www.cib.hu-n elektronikusan elérhető Általános Lakossági Üzletszabályzat részét képezi, azzal együtt értelmezendő, azzal együtt minősül teljes dokumentumnak. Esetleges eltérés esetén az Általános Lakossági Üzletszabályzat az irányadó.

Amennyiben további kérdései lennének, forduljon hozzánk bizalommal bankfiókjainkban, a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton (+36 1 4 242 242) vagy a www.cib.hu-n és CIB mobilalkalmazáson elérhető chat funkción.



CIB BANK

TARTALOM



Szerződéssel kapcsolatos alapkérdések

Miből áll a szerződés?

Hol található a szerződéssel kapcsolatos dokumentumok?

Milyen jelentésük van a nagybetűs szavaknak a szerződésben?

Hogyan tudok szerződést kötni a bankkal?

Hogyan szüntethető meg a szerződés?

Hitel- és kölcsönügyletekre más szabályok vonatkoznak?

Biztosított a betétem?

Adóügyekben kaphatok tanácsot a banktól?

Milyen ország jogát alkalmazzuk?

Más nyelv is választható a magyar helyett?



Panasz és jogorvoslat

Mit tegyek, ha úgy érzem, sérelem ért?

Mit tegyek, ha álláspontom szerint a bank nyilvántartása helytelen?

Ha akár a bank, akár én nem gyakoroltuk valamely jogunkat, akkor ez azt jelenti, hogy lemondunk arról?



Személyekkel és adataikkal kapcsolatos kérdések

Mi az azonosításom menete?

Mire használja az adataimat a bank?

Ha szeretnék megbízni valakit, hogy segítsen nekem ügyet intézni a banknál, hogy tegyem?



Banki kapcsolat

Hogyan lehet jobb a kapcsolatom a bankommal?

Mi a teendőm, ha fizetési nehézségekkel küzdök?

Hogyan tud elérni engem a bank, ha valami fontos tudnivalóról van szó?

Hogyan kell eljárnom a szerződés teljesítése során?

Milyen alvállalkozókat von be a bank?

Milyen magatartás megengedett a bankfiókokban?

Kaphatok személyes kapcsolattartót banki ügyeimhez?

Alkalmazza a bank a Magatartási Kódexet?



Díjak, kamatok, költségek, árfolyamok

Milyen kamatot, díjakat és költségeket számol fel a bank az egyes szolgáltatásokért?

Változhatnak a fizetési kötelezettségeim idővel?

Mikor kell ezeket a díjakat (kamatozat) befizetnem?

Mi történik, ha csak később tudom teljesíteni a fizetési kötelezettségemet?

Milyen árfolyamon számol el velem a bank, ha nem magyar forint az ügylet devizája?



MIT ÍROK ALÁ?

ÜZLETSZABÁLYZAT-NAVIGÁTOR

Szerződéssel kapcsolatos alapkérdések



Miből áll a szerződés?

Szerződéseink három részből állnak.

1. A pénzügyi termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó egyedi **Szerződés**, amelyhez
2. az adott termékre vonatkozó **Különös Üzletszabályzat** és
3. a **Lakossági Üzletszabályzat** jelenti a háttérét.

A három dokumentum együtt jelenti az alkalmazandó szabályokat.

A háttérszabályt a **magyar jogszabályok** jelentik.

Ebben az útmutatóban elsősorban a Lakossági Üzletszabályzat értelmezéséhez nyújtunk segítséget.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)





Hol találhatók a szerződéssel kapcsolatos dokumentumok?

A szerződéssel kapcsolatos valamennyi dokumentumot, így az üzletszabályzatokat akár a **cib.hu** internetes oldalon, akár bankfiókjainkban is elérheti. Ne feledje, bármikor **ingyenesen kérheti** üzletszabályzataink egy példányát.

A **Különös Üzletszabályzatok** az egyes termékekre vonatkozó specialitások, amelyekről az alábbi linkeken tájékozódhat:

[Bankszámlákra és fizetési műveletek](#)

[Betétek](#)

[Biztosítékok](#)

[CIB24](#)

[Okmányos meghitelezés, bankgarancia, kezesség, fedezetigazolás, egyes csekkügyletek és egyéb pénzügyi szolgáltatások](#)

[Internet alapú elektronikus szolgáltatásokra](#)

[CIB Házibank](#)

[CIB Mobilbank](#)

[Kiszervezett tevékenységek](#)

[Havária helyzetek](#)

[Bankkkártyákra](#)

[Ingatlanfedezettel biztosított hitel- és kölcsönszerződések](#)

[Ingatlanfedezettel nem biztosított hitel- és kölcsönszerződések](#)

[Private Banking és prémium üzletfelek](#)

Tovább az üzletszabályzathoz



Milyen jelentésük van a nagybetűs szavaknak a szerződésben?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

Ezek a nagybetűs szavak olyan fogalmak, amelyek ugyanazt jelentik minden banki szerződésben. Ezeket a fogalmakat (pl.: Adóstárs, EURIBOR, Feltételes Átutalás stb.) a könnyebb tájékozódás érdekében **külön fejezetben gyűjtöttük össze.**

Ha a szövegben nem ért valamilyen kifejezést, akkor [itt](#) megtalálja a magyarázatot.



Hogyan tudok szerződést kötni a bankkal?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

A banki szerződés a fő szabály szerint **írásban** jön létre.
A hagyományos papíralapú szerződéskötésnek esetenként alternatívája lehet a **telefonos vagy online szerződéskötés.**



Hogyan szüntethető meg ez a szerződés?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

A szerződés megszűnésének több módja van.

Megszüntethető **közös megegyezéssel** vagy **egyoldalúan** is (ez utóbbit felmondásnak nevezzük).

Ha a bank azonnali hatállyal akarja felmondani a szerződést, azt fontos okból teheti csak meg, és azt meg kell indokolnia.

Ezeket a fontos okokat nevezzük felmondási eseményeknek.

Ilyen **felmondási esemény** például, ha Ön az esedékességkor nem fizeti meg a tartozását, és azt felszólításra sem pótolja.

Ön indoklás nélkül felmondhatja szerződését. Figyeljen azonban arra, hogy amennyiben bankszámla vezetésére vonatkozó szerződése szűnik meg, úgy a megszűnés időpontjában további szerződése is megszűnhetnek.

Tájékozódjon mindig a részletes szabályok között, mielőtt megszünteti a szerződést.

Szerződést megszüntetni írásban kell, abban a formában, ahogy a szerződés eredetileg létrejött.



Hitel- és kölcsönügyletekre más szabályok vonatkoznak?

Igen, a hitel- és kölcsönügyletekre speciális szabályok vonatkoznak, amelyben Önnek is több kötelezettsége van. Az üzletszabályzatban részletesen bemutattuk Önnek a hitelbírálat, a szerződéskötés, elállás és felmondás vagy a kölcsön-visszafizetés folyamatát.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



Biztosított a betétem?

A névre szóló betétje bizonyos összeghatárig biztosított.
A szolgáltatást az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) nyújtja.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



Adóügyekben kaphatok tanácsot a banktól?

A jogszabályoknak megfelelően járunk el az adóügyekben is, azonban adótanácsadói tevékenységet nem végzünk.

Azt javasoljuk, hogy adózási kérdéseivel forduljon szakértőhöz.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



Milyen ország jogát alkalmazzuk?

Minden esetben a **magyar jogot** alkalmazzuk.

A hitelesítési szolgáltatási szabályzatra az olasz jog vonatkozik.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

Más nyelv is választható a magyar helyett?

Ön választhat, hogy a szerződése és a velünk való kommunikáció nyelve a **magyar** vagy az **angol** legyen.

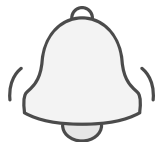
[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



MIT ÍROK ALÁ?

ÜZLETSZABÁLYZAT-NAVIGÁTOR

Panasz és jogorvoslat



Mit tegyek, ha úgy érzem, sérelem ért?

A legfigyelmesebb kiszolgálás esetén is előfordulhat olyan nem várt eset, amely kapcsán Ön úgy érzi, sérelem érte.

Javasoljuk, hogy először a panaszával **forduljon hozzánk**, hogy legyen lehetőségünk segíteni Önnek problémája megoldásában. Ezt követően fordulhat a megadott [fogyasztóvédelmi és jogorvoslati fórumokhoz](#) is.

Tovább az üzletszabályzathoz



Mit tegyek, ha álláspontom szerint a bank nyilvántartása helytelen?

Részletes nyilvántartást vezetünk a velünk kötött szerződésével kapcsolatban. Ennek tartalmát jogszabályok is meghatározzák, és a felügyeleti szerveink is ellenőrzik.

Lehetősége van arra, hogy a szolgáltatások során tett értesítések, okiratok, megállapított tartozások, egyéb információk kapcsán kifogással éljen, azonban állítását minden esetben hitelt érdemlően bizonyítani kell. Amíg az ellenkezőjét nem tudja bizonyítani, addig az elszámolásokra a mi nyilvántartásunk lesz az irányadó.

Tovább az üzletszabályzathoz



Ha akár a bank, akár én nem gyakoroltuk valamely jogunkat, akkor ez azt jelenti, hogy lemondtunk arról?

Ha akár mi, akár Ön a szerződés szerint megillető bármely jog vagy jogorvoslat gyakorlását elmulasztja, vagy azt késedelmesen gyakorolja, az **nem jelenti a jogról való lemondást.**

Mindazonáltal bizonyos idő elteltét követően a jogok nem gyakorolhatóak, azok elévülnek. Ez az időtartam általában 5 év, bizonyos esetekben ennél rövidebb.

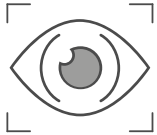
[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



MIT ÍROK ALÁ?

ÜZLETSZABÁLYZAT-NAVIGÁTOR

Személyekkel és adataikkal kapcsolatos kérdések



Mi az azonosításom menete?

Azonosításra azért van szükség, hogy az ügyletei során csak olyan személy járhatson el az Ön nevében, aki arra jogosult. Erre jogszabály is kötelez bennünket.

Az azonosításhoz **hiteles dokumentumok** kellene, mind az Ön, mind az Ön nevében eljáró személy esetében. Ilyenek például a személyi igazolvány és a lakcímkártya. Ezek adatait a bank rögzíti nyilvántartásában.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



Ha szeretnék megbízni valakit, hogy segítsen nekem ügyet intézni a banknál, hogy tegyem?

Bankunknál lehetősége van arra, hogy Ön helyett meghatalmazottja intézze ügyeit. Ennek feltétele az [írásbeli meghatalmazás](#), melynek kötelező formai és tartalmi elemeiről tájékoztatást kaphat bármelyik bankfiókunkban. Néhány ügyintézési típus esetében (pl. számlanyitás, meghatározott összeg fölött átutalási megbízás benyújtása) meghatalmazott útján történő ügyintézés nem lehetséges.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



Mire használja az adataimat a bank?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

Az egyre inkább digitálissá váló világunkban kiemelt szerep jut személyes adatai védelmének.

A nálunk tárolt, Önre vonatkozó információk, amelyek közvetve vagy közvetlenül kapcsolódnak az Ön személyéhez, vagyoni helyzetéhez, üzleti tevékenységéhez vagy kapcsolataihoz, **kiemelt védelmet élveznek**. Adatait részben jogszabályi kötelezettségeink teljesítésére, részben szerződésünk teljesítésére, bizonyos esetekben a bank jogszabály által elismert jogos érdekéből vagy az Ön hozzájárulása alapján kezeljük.

[Itt](#) tájékozódhat arról, hogy adatait ki, milyen célból, meddig kezelheti, a bank azokat kinek továbbíthatja, és arról is, hogy az adatvédelem kapcsán Önnek milyen jogai vannak.

Bizonyos esetekben kérheti a nálunk kezelt személyes adatok törlését, helyesbítését vagy az adatkezelés korlátozását is.



MIT ÍROK ALÁ?

ÜZLETSZABÁLYZAT-NAVIGÁTOR

Banki kapcsolat



Hogyan lehet jobb a kapcsolatom a bankommal?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

A szerződéses kapcsolatunk csak akkor lehet sikeres, ha **kölcsönösen együttműködünk** egymással.

Különös jelentősége van egymás tájékoztatásának a lényeges kérdésekben a kapcsolat fennállásának teljes ideje alatt.

Ez fontos kötelezettsége mind bankunknak, mind Önnek.



Mi a teendőm, ha fizetési nehézségekkel küzdök?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

Ha fizetési nehézségekkel küzd, akkor legfontosabb, hogy működjön együtt a bankkal a tartozás rendezése érdekében.

A jogszabály célja az, hogy a fizetési nehézségekkel küzdő természetes személyek adóssága – a szükséges vagyon és jövedelem felhasználásával – szabályozott keretek között kerüljön rendezésre úgy, hogy az eljárás alatt az adósok fizetőképessége helyreálljon.



Hogyan tud elérni engem a bank, ha valami fontos tudnivalóról van szó?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

A bank az értesítéseit az ön által megadott módon küldi meg, például postai vagy elektronikus úton. Ha az értesítési adatai, pl. lakcíme, e-mail címe stb. megváltozna, fontos, hogy haladéktalanul jelentse be a változást a banknál.

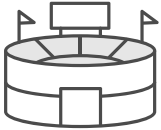
Ezt több módon is megteheti, például postai úton, a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton vagy az internetbankon keresztül, de akár személyesen a bankfiókokban is.



Hogyan kell eljárnom a szerződés teljesítése során?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

A szerződés teljesítése során mindenkor a másik fél érdekeinek figyelembevételével, gondosan kell eljárni. Vannak azonban olyan körülmények, amelyekért egyik fél sem felelős. Ilyenek lehetnek például a kötelező jogszabályok vagy előre nem látható események. A bank esetében ilyen körülménynek tekinthetők a technikai hibák elektronikus szolgáltatás igénybevétele esetén.



Milyen alvállalkozókat von be a bank?

A bank tevékenységét nem önállóan végzi, hanem a szolgáltatásnyújtásához számos, tőle független alvállalkozót vesz igénybe.

Ha az alvállalkozó a munkája során adatkezelést, adatfeldolgozást vagy adattárolást is végez, akkor kiszervezésről beszélünk.

A kiszervezett tevékenységek köréről és az ezeket végzők adatairól részletesen [itt](#) tájékozódhat.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



Milyen magatartás megengedett a bankfiókokban?

Azért, hogy minden ügyfelünk magas szintű szolgáltatásban részesüljön, meghatároztuk a bankfiókjaiban, épületeinkben az ügyfelektől elvárt magatartást.

Ezekről [itt](#) is tájékozódhat, de a bankfiókokban is kifüggesztettük, és [honlapunkon](#) is feltüntettük ezeket.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)



Kaphatok személyes kapcsolattartót banki ügyeimhez?

Tovább az üzletszabályzathoz

Igen, ezért fejlesztettük ki a **Magnifica** szolgáltatáscsomagot.

Ez egy rendszeres, személyes, dedikált kapcsolattartón keresztüli kommunikációt és szolgáltatásnyújtást jelent.

Ez a szolgáltatáscsomag díjköteles, és akkor érhető el, ha az ügyfél bizonyos feltételeket teljesít (például számlaforgalom, betétnagyság).



Alkalmazza a bank a Magatartási Kódexet?

Tovább az üzletszabályzathoz

A [Magatartási Kódex](#) egy komplex szabályrendszer.

Célja a garancia biztosítása az Ön részére, hogy a bank tevékenysége minden körülmények között jogszerű, átlátható, ügyfélközpontú és diszkriminációmentes lesz.

A Magatartási Kódexet elfogadtuk, kötelező érvényű ránk nézve. A Magatartási Kódex teljes szövegét a bankfiókokban és a bank internetes honlapján érheti el.



MIT ÍROK ALÁ?

ÜZLETSZABÁLYZAT-NAVIGÁTOR

**Díjak, kamatok,
költiségek, árfolyamok**



Milyen kamatot, díjakat és költségeket számol fel a bank az egyes szolgáltatásokért?

Tovább az üzletszabályzathoz

A felszámított kamatokról, díjakról, költségekről, ezek számítási módjáról az Önre irányadó pénzügyi termékre vonatkozó [Kondíciós Listából](#) tájékozódhat.



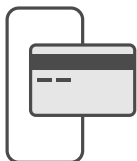
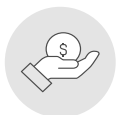
Változhatnak a fizetési kötelezettségeim idővel?

Tovább az üzletszabályzathoz

A kamatot, díjakat, költségeket bizonyos esetekben a bank által egyoldalúan, akár az Ön számára kedvezőtlenül is módosíthatja. Ilyen eset például, ha megváltozik a bank forrásszerzési költsége, vagy a jegybanki alapkamat megemelkedik.

Ezekről a változásokról hirdetményben tájékoztatjuk a változás előtt témától függően 2 hónappal, illetve 15 nappal. Ha nem fogadja el a kedvezőtlen módosítást, akkor a módosítás hatályba lépése előtti napig díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja a szerződését.

Hitel- és kölcsönügyletekre speciális szabályok vonatkoznak, melyek az adott pénzügyi termékre irányadó üzletszabályzatban találhatóak.



Mikor kell ezeket a díjakat (kamatokat) befizetnem?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

Az esedékességről szóló rendelkezések segítenek eligazodni abban, hogy a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó díjak, jutalékok és költségek mikor kerülnek felszámításra. Így tervezhetővé válnak a szolgáltatáshoz kapcsolódó kiadások.

Amennyiben Önnek meg nem fizetett tartozása van a bankkal szemben, a bank jogosult az Ön számláját a tartozás összegével megterhelni az Ön előzetes értesítése nélkül.

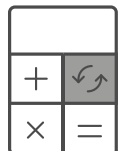
Kérjük, figyelmesen olvassa el az esedékességgel kapcsolatos rendelkezéseket annak érdekében, hogy a bank és az Ön között fennálló kapcsolat zökkenőmentes legyen.



Mi történik, ha csak később tudom teljesíteni a fizetési kötelezettségemet?

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)

Ha Ön késedelembe esne valamely fizetési kötelezettségével, vagy bank-számlája – folyószámla hitelét meghaladóan – negatív egyenleget mutat, akkor a késedelem időszakára a bank kényszerhitelkamatot számol fel.



Milyen árfolyamon számol el velem a bank, ha nem magyar forint az ügylet devizája?

A Bank különböző árfolyamokat jegyez. A forinttól eltérő devizát érintő ügyletek esetén fontos, hogy az átváltás során milyen árfolyam alkalmazandó. Ez esetről esetre változik, és ezeket a bank naponta közzéteszi a honlapon és a bankfiókokban is.

Ajánlatos az egyes tranzakciók előtt tájékozódni a bank által jegyzett árfolyamtípusokról.

[Tovább az üzletszabályzathoz](#)