

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ A CIB.HU WEBOLDALON KERESZTÜL BENYÚJTOTT JELZÁLOGHITEL  
IGÉNYLÉSEKRŐL, FELTÉTELEIRŐL ÉS A FOLYAMATRÓL

**I. A CIB.HU WEBOLDALON KERESZTÜL ONLINE CSATORNÁN IGÉNYELHETŐ JELZÁLOGHITELEK**

A CIB.HU WEBOLDALON KERESZTÜL az alábbi jelzáloghitelek, szolgáltatások elérhetőek:

I. CIB Lakáshitelek:

- (1) CIB 10 Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel
- (2) CIB Végig FIX Lakáskölcsön
- (3) CIB CSOK Plusz Kamattámogatott Hitel

II. CIB Szabad felhasználású hitelek:

- (1) CIB 10 éves Kamatperiódusú Szabadfelhasználású Ingatlanfedezetes Kölcsön
- (2) CIB 10 éves Kamatperiódusú Szabadfelhasználású Ingatlanfedezetes Kölcsön felújítási kedvezménnyel
- (3) CIB Végig FIX Szabadfelhasználású Ingatlanfedezetes Kölcsön

III. CIB Lakáshitelekhez kapcsolódó Előminősítő Szolgáltatás

**II. IGÉNYLÉSI FELTÉTELEK A CIB.HU WEBOLDALON KERESZTÜL**

A jelzáloghitel online igényléséhez az egyes termékekre vonatkozó CIB.HU weboldalon elérhető Ügyféléltájékoztatóban meghirdetett alap-, és igénylési feltételeknek és az alábbiakban felsorolt csatorna feltételeknek kell megfelelni:

- Az igénylő magyar nyelvet értő és beszélő, és levelezési nyelvnek a magyar nyelvet választja.
- Az igénylő Magyarországi állandó lakóhellyel és értesítési címmel rendelkezik.
- Az igénylő saját nevében jár el, meghatalmazott útján történő igénylés és szerződéskötés nem megengedett.
- A használt eszköz megfelel a video chat-hez szükséges minimális technikai feltételeknek, melyek a következők:

- o az igényléshez használt eszköz webkamerával, mikrofonnal, stabil internetkapcsolattal rendelkezik;
- o 640x480 minimum kamera felbontás;
- o 4 gigabyte RAM;
- o élő szoftvertámogatással rendelkező operációs rendszer;
- o friss videokártya driverek;
- o támogatott böngésző: Google Chrome;
- o legalább 300 kbit/s sávszélesség.

### **III. IGÉNYLÉSI FOLYAMATA AZ ONLINE JELZÁLOGHITEL PLATFORM CSATORNÁN**

A CIB.HU WEBOLDALON KERESZTÜL, elektronikus úton - bankfiókban történő személyes megjelenés nélkül – azon ügyfelek adhatják be igénylésüket, akik ezen dokumentum II. fejezetben meghatározott csatorna feltételeknek, továbbá az egyes termékekre vonatkozó CIB.HU weboldalon elérhető Ügyfélértékelésben meghirdetett alap-, és igénylési feltételeknek megfelelnek. Az elektronikus úton történő igénylés a következő lépésekből áll:

1. Termék kiválasztása: az „I. A CIB.HU WEBOLDALON KERESZTÜL IGÉNYELHETŐ JELZÁLOGHITELEK” című fejezet alapján.
2. Video chat-en keresztüli ügyfél azonosítás, amely az Magyar Nemzeti Bank által 2019. május 9. napján kiadott „Vezetői körlevél az elektronikus úton megkötött írásbeli szerződésekről, megtett írásbeli jognyilatkozatokról” című vezetői körlevélben foglaltaknak megfelelő zárt rendszeren keresztül történik. A Bank megszakítja az ügyfél-azonosítást, amennyiben
  - a. az ügyfél az azonosítási eljárás során visszavonja az adatrögzítéshez adott hozzájárulását,
  - b. az ügyfél által bemutatott okmányok, illetve okiratok fizikai és adattartalmi követelményei nem adóttak,
  - c. az ügyfél, az általa bemutatott okmányok, illetve okiratok vizuális azonosításának feltételei nem adóttak,
  - d. a szolgáltató nem tudja elkészíteni a hang- és képfelvételt,
  - e. az ügyfél nem vagy a szolgáltató vezetője, foglalkoztatottja, illetve segítő családtagja számára észlelhetően befolyás alatt tesz nyilatkozatot, vagy

- f. az eljárás során azzal kapcsolatban bármilyen ellentmondás vagy bizonytalanság lép fel.
3. Dokumentumok és adatok rögzítése: az azonosításhoz-, illetve a hiteligényléshez, jövedelem ellenőrzéshez szükséges dokumentumok feltöltése a platform felületén keresztül, továbbá jelzáloghitel igényléshez szükséges adatok megadása és nyilatkozatok elfogadása, hangalapú aláírása.
  4. Háttérelőrzések: a jelzáloghitel igénylést megelőzően a Bank elvégzi a kockázatkezelési szempontból szükséges ellenőrzéseket.
  5. Tájékoztatási kötelezettségek: Az ügyfél és a Bank közötti egyeztetés teljes folyamatáról videofelvétel készül.
    - a. Az ügyfélazonosítást követően az ügyintéző a videóhívás keretében tájékoztatja az ügyfelet a hitelfelvétel folyamatáról, a hitel paramétereiről, a hiteligényléshez szükséges benyújtandó dokumentumokról.
    - b. A rendelkezésre álló információk alapján elkészíti az ügyfél igényeinek megfelelő ajánlatot.
    - c. Az ügyintéző a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény, a jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól szóló 3/2016. (I. 7.) NGM rendelet és a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról szóló 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet, a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet, a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény alapján szükséges dokumentumokat a videóhívás keretében megosztja az ügyféllel, feltölti a felületre az ügyfél számára letölthető formában.
  6. Ügyfélnyilatkozatok megtétele: A jelzáloghitel-igénylés során megkívánt különféle nyilatkozatok megtétele online, a videóhívás keretében történik, ide nem értve a teljes bizonyító erejű magánokiratot igénylő nyilatkozatokat. A szükséges nyilatkozatokat, dokumentumokat az ügyfél hangalapú aláírással látja el, fogadja el.
    - a. Kizárólag az a megtett nyilatkozat fogadható el, amely jól érhető, továbbá amelynek időpontja, nyilatkozattevő személye ismert és a nyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézhetősége biztosított.
    - b. Amennyiben egy videóhívás keretében nem sikerült minden dokumentumot az ügyfélnek benyújtani, illetve nem tudott minden ügyleti szereplő jelen lenni, akkor egy későbbi egyeztetett időpontban folytatódhat a hiteligénylés.

7. Hitelbírálát: nem automatikus, azt a bank belső szabályai szerint a bank munkatársai végzik.
8. Szerződések aláírása: személyesen, a fióki munkatársak előtt történik. Ebben a folyamatban történik meg az ügyfelek azonosítása a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvénynek megfelelően a személyesen bemutatott okmányok alapján az ügyfél(ek) személyes jelenlétében.

#### **IV. MAGATARTÁSI KÓDEX**

A vonatkozó, „MAGATARTÁSI KÓDEX ÉS ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁSI SZABÁLYZAT ÍRÁSBELINEK MINŐSÜLŐ ELEKTRONIKUS CSATORNÁK VONATKOZÁSÁBAN” elnevezésű magatartási kódex elérhető a CIB.HU weboldalon.