

A Magyar Cetelem Zrt. (továbbiakban: Bank) az ügyfelek érdekeit maximálisan szem előtt tartva, minden esetben az adott élethelyzettől és problémától függően törekszik megtalálni a legmegfelelőbb megoldást. Mind az átmeneti, mind a tartós fizetési nehézséggel küzdő ügyfelei számára egyedi elbírálás alapján biztosítja, hogy a fennálló tartozás ne növekedjen és a hátrányos jogkövetkezmények alkalmazása elkerülhetővé váljon.

A kölcsön szereplőinek a Bankkal történő fokozott együttműködése elengedhetetlen feltétele a kialakult helyzet megnyugtató módon történő rendezésének. A hatékonyabb problémamegoldás érdekében célszerűnek tartjuk a kapcsolatfelvételt, és javasoljuk, hogy törekedjenek a közös, mindenki számára elfogadható megoldás kialakítására.

Amennyiben Önnek nem áll módjában a kölcsönön fennálló tartozás rendezése, vagy előreláthatólag nem fogja tudni az esedékes törlesztőrészeket a jövőben megfizetni, tájékoztatjuk, hogy - az ehhez szükséges feltételek teljesülése esetén – Önnek lehetősége van a Bank és az állam által biztosított megoldások igénybe vételére az alábbiak szerint:

I. Cetelem által biztosított megoldások

Egyedi elbírálás alapján, a Bank lehetőséget biztosít a tartozás rendezésére áthidaló és fenntartható megoldásokon keresztül.

a. Halasztás biztosítása (fizetéskönnyítés) a hátralékos törlesztőrészletre

A Bank átmeneti fizetési nehézség esetén az Adós(ok) részére – a Bank által meghatározott módon és feltétellel – fizetéskönnyítést (halasztást) adhat, amennyiben az Adós együttműködik és pénzügyi helyzetének áttekintését követően megállapítható, hogy életkörülményeiben olyan átmeneti változás történt, amely a fizetéskönnyítést indokoltá teszi.

A fizetéskönnyítés (halasztás) engedélyezése esetén a Bank az aktuális fizetési késedelem összegére, vagy annak egy részére halasztást nyújt az ügyfél számára. A halasztott és még meg nem fizetett törlesztőrészeket az ügyfélnek a nem keretjellegű hitelek esetében az eredeti futamidő végén kell rendezni. A halasztott időszakra a Bank késedelmi kamatot nem alkalmaz, amennyiben a további

esedékes részleteket az Adós szerződés szerűen rendezi. A halasztott összeget az Adós a futamidő alatt bármikor megfizetheti.

A Bank fenntartja a jogot, hogy elbírálása alapján elutasítsa az Adós(ok)nak nyújtható halasztandó törlesztő részlet átütemezésére vonatkozó kérését, ha azt nem áll módjában teljesíteni, így különösen, ha az Adós(ok)nak lejárt tartozása áll fenn a Bankkal szemben.

b. Késedelembe eséssel kapcsolatban felmerült díjak és költségek elengedése

Egyedi elbírálás alapján a Bank eltekinthet a késedelmi kamat és adósságkezelési díj felszámításától, amennyiben az Adós eleget tesz a hátralékos tartozásra vonatkozó együttműködési megállapodásban foglaltaknak.

c. Átmeneti törlesztőrészlet csökkentés életkörülmény változás miatt

Amennyiben az Adós pénzügyi helyzetének áttekintését követően megállapítható, hogy életkörülményeiben olyan átmeneti változás történt, amely a fizetési könnyítést indokoltá teszi, a Bank átmeneti törlesztőrészlet csökkentést engedélyezhet.

Az átmeneti életkörülmény változás miatti törlesztőrészlet csökkentést a Bank feltételesan, az Adós teljesítéséhez kötve alkalmazza, amennyiben a törlesztőrészlet minimum 70%-ának rendszeres befizetésére hajlandóságot mutat.

d. Futamidő hosszabbítás

A Bank a tartós strukturális problémával küzdő Adós(ok) számára a kölcsön szerződés átütemezését biztosíthatja a kölcsönügylet futamidejének meghosszabbítása segítségével (kizárólag személyi kölcsön esetében). A futamidő hosszabbítása lehetővé teszi, hogy a törlesztőrészek csökkenhessenek, így a fizetőképesség helyreállítható. Ennek során a Bank törekszik arra, hogy a meghosszabbított futamidő következtében csökkenő új törlesztőrészlet illeszkedjen az Adós(ok) jövedelmi helyzetéhez.

A futamidő hosszabbítása egyúttal azt is jelentheti, hogy az Adós az eredetileg tervezettnél hosszabb ideig fogja fizetni a hitel törlesztőrészeit, és így a

megnövekedett kamatteher miatt összességében többet fizet vissza, mint az eredeti futamidő alatt.

e. Hitelösszevonás (Átstrukturálás)

Tartós strukturális problémával küzdő Adósok számára, akiknek több, különböző hitellel kapcsolatban is tartozásuk áll fenn vagy olyan keret jellegű hiteltermékkel rendelkeznek, ahol a futamidő hosszabbítás nem értelmezhető, a Bank biztosítja a fennálló hitelek összevonását, átstrukturálását, és egy új kölcsönszerződésben a korábbinál összességében alacsonyabb törlesztő részlet biztosítását.

f. Éves ügyleti kamat és hiteldíj mérséklése

Tartós strukturális problémával küzdő adósok számára, amennyiben a futamidő hosszabbítás és a hitel átstrukturálása nem biztosítja az adós jövedelmi helyzetéhez illeszkedő törlesztőrészt, úgy egyedi elbírálás alapján a Bank dönthet az éves ügyleti kamat mérséklése és fizetéskönnyítő kamatkedvezmény alkalmazása mellett. A Bank a hiteldíj mérséklését feltételesen, az Adós teljesítéséhez kötve alkalmazza.

A fizetéskönnyítő kamatkedvezmény mértéke a kiváltásra kerülő kölcsönök ügyleti kamatainak tőketartozással súlyozott átlag kamata alapján kerül meghatározásra.

Felhívjuk figyelmét, hogy a 35/2018. (XI. 13.) MNB rendelet értelmében a Bank köteles a futamidő-hosszabbítás és a fizetéskönnyítés tényét és adatait továbbítani a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) adatbázisba, mely az összes magyarországi Bank számára hozzáférhető. A fizetési nehézség miatt átstrukturált hitelek kockázati besorolása magasabb, így az átstrukturálás ténye negatívan befolyásolhatja az Ön esetleges későbbi hitelfelvételét. A KHR státusz természetesen nem végleges, az átstrukturált hitel rendben történő fizetésével a negatív besorolás is megváltozik. Ennek általános szabályairól a [Magyar Nemzeti Bank oldalán](#) és a [jogszabályban](#) tájékozódhat. Hiteladatainak a KHR felé történő átadásáról az átadást követő 5 munkanapon belül írásban tájékoztatjuk Önt.

Igényléshez szükséges dokumentumok

A Bank a fenti megoldások igényléséhez külön erre a célra rendszeresített formanyomtatványokat nem alkalmaz. A Bank által nyújtható áthidaló és fenntartható megoldások igénybevételének

előfeltétele az, hogy az Adós(ok) jövedelmi és vagyoni helyzete felmérésre kerüljön, amelynek érdekében szükséges a Bank részére, az általa meghatározott és az egyedi megoldáskereséshez indokoltan szükséges információknak és adatoknak a Bank rendelkezésére bocsátása, valamint azok helytállóságának és valóságának igazolása. A Bank - a már rendelkezésre álló és jogszerűen kezelt adatok mellett - kizárólag az Adós(ok) által önkéntesen megadott adatokat elemzi az egyedi megoldáskeresés során.

Ügyfeleink kérelmüket akár telefonos elérhetőségeinken szóban, akár szabad formátumú postai vagy elektronikus levélben írásban is jelezhetik.

II. Állam által biztosított megoldások

Adósságrendezési eljárás

A természetes személyek adósságrendezéséről szóló 2015. évi CV. törvény célja, hogy az adós és a hitelezők felelős együttműködésével helyreállítsa az adós fizetőképességét, hozzájáruljon a fizetési kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó, túlzottan eladósodottak részére egy olyan fizetési fegyelmet megkövetelő adósságtörlesztési terv összeállításához, amely figyelembe veszi a hitelezők méltányos érdekeit, ugyanakkor az adós és annak családja létfenntartásának és lakhatásának biztosítását is.

Azoknak az adósoknak jelenthet segítséget az adósságrendezési eljárás, akiknek van valamennyi vagyonuk, rendszeres jövedelemmel rendelkeznek, és kötelezettséget vállalnak arra, hogy a legfeljebb 5 évig tartó adósságtörlesztési időszak alatt a hitelezőkkel és a Családi Csődvédelmi Szolgálattal együttműködve az adósságrendezés szerinti egyezségnek megfelelően törlesztik a tartozásukat annak érdekében, hogy az eljárás végeztével mentesüljenek korábbi adósságuk egy részének megfizetése alól.

Az adósságrendezési eljárás folyamatáról és a programba való belépés lehetőségeiről az alábbi weboldalon tájékozódhat:

<http://www.csodvedelem.gov.hu/>

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

- [Fizetési nehézségek](#)
- [Állami adósságrendező program \(magáncsőd\)](#)
- [Az eladósodás veszélyei](#)
- [Lehetőségek fizetési nehézségek esetén](#)
- [A hitelszerződés felmondásának elkerülése](#)
- [Teendők a hitelszerződés felmondásakor](#)

Fizetési nehézséggel kapcsolatos megkeresését készséggel várják kollégáink az alábbi elérhetőségeken:

Fizetési nehézséggel küzdő, de hátralékos tartozással még nem rendelkező ügyfelek részére:

www.cetelem.hu/kapcsolat

Tel.: 06 1 458 6070

munkanapokon:

Hétfő: 8:00-20:00

Kedd - Péntek: 8:30-17:00

Fizetési nehézséggel küzdő, hátralékos tartozással rendelkező ügyfelek részére:

E-mail: adossagk@cetelem.hu

Tel.: 06 1 487 3519

munkanapokon:

Hétfő - Péntek: 8:00-17:00