

Tisztelt ügyfelünk!

A kialakult járványügyi helyzetre való tekintettel bankunk lehetőséget biztosít az eddig kizárólag fiókhálózaton keresztül kezdeményezhető **előtörlesztési folyamat**, valamint a leggyakoribb **igazolás** típusok igénylésnek elektronikus csatornákon történő kezelésére.

Kérjük, amennyiben részben, vagy teljes egészében szeretné hátralévő tartozását rendezni, kövesse a jelen tájékoztatóban meghatározott lépéseket. Fontos, hogy az előtörlesztések kapcsán kizárólag a benyújtás módjában vezettünk beváltozást, a folyamat többi része továbbra is változatlan formában működik. A most bevezetésre kerülő módosítások átmeneti megoldásként lépnek életbe, és az elkerülhető személyes kapcsolatfelvételek számának csökkentését szolgálják.

1. Előtörlesztési kérelem

Kérjük, hogy amennyiben lehetősége van rá, a [folyósítás utáni tájékoztatók](#) között elhelyezett **előtörlesztési kérelmet** nyomtassa ki, majd kitöltve és aláírva küldje el scan formában a nyomtatvány felső részén található [e-mail](#) címre. A tárgy mezőben neve, és az ügylet azonosító száma (cenzúraszám) szerepeljen. Az előtörlesztés menete a már meglévő, jelenleg is használt eljárásrendet követi, amiről honlapunkon keresztül, ezen a [linken](#) tájékozódhat.

Telefonos ügyfélszolgálatunk a beérkezést követő 24 órán belül felveszi önnel a kapcsolatot, és egyeztetik (megerősítik, vagy pontosítják) a betörlesztésre szánt összeget, annak pontos értéknapját, valamint ekkor felteheti a folyamattal kapcsolatos kérdéseit is. Kiemelten fontos, hogy a kérelmen megadott telefonszámon elérhető legyen, mert ennek hiányában az egyeztetést nem tudjuk elvégezni, így a kért előtörlesztés is meghiúsulhat, vagy teljesítése késedelmet szenvedhet.

Amennyiben a nyomtatás, és a nyomtatvány csatolmányként történő továbbítása nem lehetséges, az is elegendő, ha a [bbrtelzalogugyfelszolgalat@budapestbank.hu e-mail](mailto:bbrtelzalogugyfelszolgalat@budapestbank.hu) címre ír egy **levelet** a saját személyes adataival, valamint az érintett jelzálog ügylet azonosító számával (tárgy mezőben a név, és a hitel azonosító száma –cenzúrszám – szerepeljen). Minimális adattartalom:

személyes adatok	hitelhez kapcsolódó adatok
adós neve, születési neve,	cenzúraszám (hitelazonosító száma)
anyja születési neve	részleges vagy teljes előtörlesztést kér
születési hely és idő	melyik értéknapra kéri a törlesztést
levelezési cím, e-mail cím	előtörlesztés forrása (saját erő/hitel)
értesítési telefonszám	

Ebben az esetben is nagyon fontos, hogy értesítési telefonszámán elérhető legyen, mert telefonos egyeztetés nélkül a kért előtörlesztést nem tudjuk elvégezni.

Amennyiben e-mail küldésre nincs módja, ügyfélszolgálatunk telefonszámán (1440) is jelezheti előtörlesztési szándékát. Kollégáink minden információt és segítséget megadnak ahhoz, hogy hitelének lezárása, vagy fennálló tőketartozásának csökkentése minél gördülékenyebben menjen végbe.

2. Igazolás kérés

A leggyakoribb igazolás típusok esetében is lehetővé tesszük, hogy fióki ügyintézés nélkül legyen kezdeményezhető a dokumentumok lekérése. Az alábbi igazolások esetén indítható elektronikus csatornán keresztül a folyamat:

- igazolás a fennálló tartozásról (amennyiben nem részleges, vagy teljes előtörlesztés miatt van rá szükség – ha ez lenne a cél, az előző pontban leírt folyamatot kérjük követni)
- hitelintézeti igazolás
- cafeteria igazolás
- törlési engedély kérés (korábban lezárt hitellügyletek esetén)

Kérjük, vegye figyelembe, hogy az igazolások kiállítása [Díjhirdetményünk](#) alapján díjköteles lehet.

A dokumentum kiállítását kétféle módon kérheti:

- a) telefonos ügyfélszolgálatunkon – kérjük, hívja a 1440-es központi számunkat
- b) e-mailben az ügyfélszolgálat e-mail címén (bbtjelzalogugyfelszolgalat@budapestbank.hu)

E-mailben történő megkeresés esetén a tárgy mezőben kérjük tüntesse fel, milyen típusú igazolást szeretne kérni, és a szöveges részben telefonszámát feltétlenül adja meg, mivel kollégáink ezen keresztül tudnak majd egyeztetni önnel.

Az elkészült igazolást e-mailben, vagy postai úton küldjük majd meg az Ön részére.

3. Hiánypótlások

A hitelügyintézés során is igyekszünk a minimálisra csökkenteni a személyes találkozók számát. Ennek érdekében az igénylések esetén felmerülő, valamint a folyósításhoz és a folyósítást követő eseményekhez szükséges plusz információkat és dokumentumokat átmenetileg e-mailben is el tudjuk fogadni. Kérjük, hogy az egészségügyi veszélyhelyzet megszűnését követő 30 napon belül a hiánypótlásként megküldött dokumentumok eredeti példányát bankfiókjainkban adja le, vagy postai úton juttassa el központi címünkre. Neve, és hitelének azonosító száma mindenképpen kerüljön feltüntetésre a borítékon, mivel csak így biztosítható, hogy az a megfelelő helyre kerüljön.

Címünk: Budapest Bank Békéscsabai Bankműveleti Központ
Csaba Center
Dokumentum Kezelési Csoport
Andrássy út 37-43.
5600 Békéscsaba

Fontos: a hiteligényléshez benyújtott dokumentumok eredeti példányainak benyújtásától a hitelezést szabályozó jogszabályi környezet miatt eltekinteni nem tudunk! Az eredeti dokumentumok átadása a kölcsönszerződésben is vállalt kötelezettség, ennek betartása, a dokumentumok eredeti példányának utólagos átadása ügyfelünk felelőssége. Ezen kötelezettség elmulasztása jogi következményeket vonhat maga után, így kérjük, fokozottan figyeljen arra, hogy az e-mailben továbbított dokumentumok rendelkezésre álljanak eredeti példányban akkor is, amikor a fizikai leadásnak már nem lesz akadály. Az állami támogatások, valamint támogatott hitelek esetén, a döntéshez pótlásként beküldött dokumentumok eredeti példányát legkésőbb szerződéskötéskor be kell nyújtani.

A kért dokumentumok elektronikus továbbításához használja fióki ügyintézője e-mail címét, amennyiben az rendelkezésre áll. Ha erre nincs módja, az igénylés alatt álló, valamint a folyósításra váró kölcsönök hiánypótlásai kapcsán ezen az e-mail címen várjuk levelét: bbjelzalogugyfelhianyopotlas@budapestbank.hu.

A folyósítás után benyújtott dokumentumokat az alábbi címre küldje: folyositasutanipotlas@budapestbank.hu

Kérjük, a levél tárgyát az alábbi táblázat alapján adja meg, ezzel is segítve a minél gyorsabb és gördülékenyebb ügyintézését.

hitel státusza	igénylés alatt		folyósításhoz	folyósítás után
hitel típusa	jelzálog hitel	babaváró	jelzálog hitel vagy babaváró	jelzálog hitel vagy babaváró
levél tárgy mező	név + helyrajzi szám	név + adóazonosító jel	név és cenzúraszám (hitel azonosító száma)	név és cenzúraszám (hitel azonosító száma)
levél tartalma	szabad szöveges rész + a kért dokumentum elektronikus példánya	szabad szöveges rész + a kért dokumentum elektronikus példánya	szabad szöveges rész + a kért dokumentum elektronikus példánya	szabad szöveges rész + a kért dokumentum elektronikus példánya

Üdvözlettel,

Budapest Bank Zrt, Jelzálog Ternékmenedzsment