

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

FINANCIAL EXPERT Országos Hiteliroda Hálózat Korlátolt Felelősségű Társaság

székhely: 1143 Budapest, Stefánia út 16. mfszt 1.

cégjegyzékszám: 01-09-940107

adószám: 13740407-2-42

BEVEZETÉS

Jelen panaszkezelési szabályzat célja, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. 39.§-ban foglaltaknak, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet és a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról rendelkezéseinek megfelelően szabályozza a FINANCIAL EXPERT Országos Hiteliroda Hálózat Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1143 Budapest, Stefánia út 16. mfszt 1., Cg.: 01-09-940107) ügyfelei által tett, a társaság tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését, valamint ezen célok érvényesülése érdekében teljeskörű tájékoztatást adjon az ügyfelek részére a panaszok benyújtása tekintetében, illetve az ezt követő panaszkezelési eljárásról.

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Panaszügyintézéshez szükséges adatok:

Panaszügyintézés helye, ideje: 1143 Budapest, Stefánia út 16. mfszt 1., munkanapokon 09 órától 17 óráig

Levelezési cím: 1143 Budapest, Stefánia út 16. mfszt 1.

Elektronikus levelezési cím: komjati.erika@financialexpert.hu

Mobil: +36 20/773-7377

2. Panasz benyújtás

Panasz: a Többes ügynök tevékenységével, szolgáltatásával, ügyfél kiszolgálásával szemben felmerülő minden olyan reklamáció, kifogás, negatív ítélet, bírálat, amelyben az ügyfél a többes ügynök tevékenységét, mulasztását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

2.1. Szóbeli panasz:

- a) személyesen: a társaság 1143 Budapest, Stefánia út 16. mfszt 1. szám alatt található székhelyén, minden munkanap reggel 8 órától 16 óráig lehet előterjeszteni;
- b) telefonon: a +36 20/773-7377 telefonszámon, minden munkanap reggel 9 órától 17 óráig és csütörtöki napokon 8 órától 20 óráig fogadható

2.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton a 1143 Budapest, Stefánia út 16. mfszt. 1. sz. alatti címre
- c) elektronikus levélben a komjati.erika@financialexpert.hu e-mail címre, az ilyen módon megküldött panaszt a cég folyamatosan fogadja.

Az írásban történő panasz benyújtásához a formanyomtatvány a <http://finex.hu/panaszkezeles/> oldalon érhető el, továbbá a nyomtatvány jelen szabályzat mellékletét is képezi (1.sz. melléklet).

- 2.3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- 2.4. A beérkezett panaszokat a következő témakörök szerint csoportosítjuk:
- 2.4.1. Szolgáltatás minőségét kifogásoló bejelentés: Többes ügynök alvállalkozója nem megfelelően állítja össze a kölcsönkérelmet, nem segít beszerezni a hitel kérelemhez szükséges dokumentumokat, és nem dolgoz ki legalább 3 hitelajánlatot az ügyfél számára.
 - 2.4.2. Termékekről kapott nem kielégítő tájékoztatás: az ügyfél azt állítja, hogy nem kapott teljes körű, korrekt tájékoztatást a hitel típusairól.
 - 2.4.3. Diszkrimináció: az ügyfél bármilyen szempontból megkülönböztetést vélelmez.
 - 2.4.4. Adatvédelem: az ügyfél szerint személyes adatait jogtalanul kezelik.
 - 2.4.5. Megtévesztés: az ügyfél téves, nem teljes körű, félrevezető információt kapott.
- 2.5. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Többes ügynöktől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- 2.6. A panasz felvétele a Többes ügynök országos hálózatának bármelyik tagjánál történhet. A beérkezett panaszt, annak mellékleteivel együtt, a vezető az ügyintézési határidő megjelölésével megküldi a hálózat központjának azzal, hogy a panasszal érintett ügyben, amennyiben szükségesnek tartja, hallgassa meg az ügyletben eljáró alvállalkozót, és csatolja az írásbeli dokumentumokat.

Az adminisztrációs csoport vezetője a beérkezett panaszok megoldásához igénybe veszi a partnerek közreműködését, és nyomon követi a válaszadásra megadott határidő betartását. Amennyiben a panasz megoldása több terület bevonását igényli, koordinál az egyes ügyintézők között. A megoldást követően megfogalmazza a válaszlevelet az ügyfél részére. A válaszlevél megfogalmazását követően lezárja az ügyet.

A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél az elsődleges válasszal nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. Első körben a válaszlevelek aláírója a többes ügynök szakmai irányításért felelős vezetője.

Amennyiben az első válasszal az ügyfél nem elégedett, a következő levél aláírója minden esetben a többes ügynök egyik igazgatósági tagja.

3. A panaszfelvétel módja

- 3.1. Az ügyfelek panaszai érkezhettek: levélben, telefonon, e-mailben, illetve személyes ügyfélfogadás alkalmával. A Többes ügynök törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában. Az ügyfelek a többes ügynök hálózatának lakhelyükhöz legközelebb eső vidéki és budapesti irodáiban benyújthatják reklamációjukat, panaszukat. A Többes ügynök biztosítja a telefonon történő bejelentés esetén az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

3.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, független közvetítő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

3.3. Ügyfeleink a Magyar Nemzeti Bankhoz is fordulhatnak problémájukkal. Az MNB ezen esetekben felszólító levelet intéz a többes ügynökhöz, melyben az ügyfél által felvetett probléma kivizsgálását kéri. Az MNB levélben a válaszadásra meghatározott határidőt engedélyez. Ezen határidő alatt kell az ügyfél számára elkészíteni a választ, melyet másolatban az MNB részére is megküldünk.

Az MNB válaszleveleket a panaszügyintézésel közvetlenül megbízott, a többes ügynök szakmai irányításért felelős vezetője írja alá. Ezeket térítvevényvel ellátva kell postáztatni, illetve futárszolgálat igénybevétele esetén az átvételt igazoltatni.

3.4. A panaszt – annak elintézéséig – a Többes ügynök **nyilvántartásba** veszi. Ennek módjai:

- a) Személyes ügyfélfogadás alkalmával a panaszt írásban rögzítik.
- b) Levélben érkező panasz/reklamáció archiválás útján ügyintézésre kerül
- c) E-mailben érkező panaszlevelek a panaszkezelésért felelős kollégához kerülnek továbbításra.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a panaszok belső nyomon követésére is alkalmas, az ügyfelek fokozott adatvédelmét biztosító nyilvántartást kell vezetni, visszakereshető módon.

3.4. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlevél megválaszolásának és postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

4. Adatvédelem

4.1. A Többes ügynök a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli, vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi. Személyes adat, annak kezelése ideje alatt az adatkezelés céljának mindvégig meg kell, hogy feleljen, továbbá csak a szükséges mértékben történhet az adatkezelés. Az adatkezelés az

információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően történik.

4.2. A panaszkezelés során különösen a következő adatok kérhetők az ügyféltől:

- a) név;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, pénztári azonosító;
- c) lakcím, székhely, levelezési cím;
- d) telefonszám;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a társaságunknál nem áll rendelkezésére;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Jelen szabályzat mellékletét képezi a Tájékoztatási és Adatkezelési Nyilatkozat a személyes adatok kezelésére vonatkozóan (2. sz. melléklet).

5. A panasz kezelése

5.1. A felmerülő panaszokat, – amennyiben ez lehetséges –, helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a többes ügynök arra kijelölt munkatársa a panaszos ügyről írásbeli feljegyzést készít, és továbbítja azt a panasz érdemi eldöntésére illetékes vezetőnek.

5.2. A panaszok nyilvántartása a ügyfélkövető rendszerben történik. A panasz sorszámot kap, és iktatásra kerül. A nyilvántartó rendszer alkalmas a beérkezett panasz ügyintézésének követésére, naplózására a beérkezéstől a panasz lezárásáig.

5.3. A Többes ügynök a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel a következő határidőkkel teljesíti:

- érkeztetett levelek esetén 20 munkanap,
- az MNB-től érkezett panaszok esetében az MNB által meghatározott, de max. 30 napos határidő,
- az e-mailben küldött kérések, panaszok esetében az üzenetet haladéktalanul meg kell küldeni a panasz kezelésére jogosult vezetőnek, vagy annak a munkatársnak, akinek meg kell vizsgálnia.

5.4. A többes ügynök a panaszos ügyben hozott döntésről (a panasz jogossága, vagy elutasítása esetén is) ez utóbbit indokolással ellátva köteles írásba foglalni és annak egy példányát az ügyfélnek átadni vagy 15 napon belül postai, vagy e-mail útján megküldeni.

5.5. Ha az ügyintézési határidő meghosszabbítását az ügy bonyolultsága indokolja, akkor a határidő egy alkalommal további 15 nappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az ügyfelet tájékoztatni kell.

5.6. A független közvetítő a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

6. Panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás igényérvényesítésről:

6.1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi szervezetekhez fordulhat.

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszegésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-102, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbn.hu);

c) Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Kormányhivatalok)(1088 Budapest, József krt. 6.);

d) A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak *nem* minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

6.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Budapest, 2022. május 03.

P.H.

.....
Eckert László
ügyvezető
Financial Expert Kft.

Mellékletek:

1. Panaszbejelentő
2. Tájékoztatási és Adatkezelési Nyilatkozat

FOGYASZTÓI PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	
Felek adatai:	
Ügyfél	
Név:	
Hitelazonosító szám:	
Lakcím / székhely / levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. képviselő meghatalmazása):	
Ügyfél	
Ügyletkötői minősége:	
Ügyfél	
Képviselő, ha meghatalmazással jár el:	
Panaszügyintézés helye :*	

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél
(személyesen tett panasz esetén):**

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll

rendelkezésre, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus:

Panasz oka:

- VISSZAUTASÍTOTTÁK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁST
 SEMMILYEN SZOLGÁLTATÁST NEM NYÚJTOTTAK
- NEM A MEGFELELŐ SZOLGÁLTATÁST NYÚJTOTTÁK
 A SZOLGÁLTATÁST KÉSEDELMESEN NYÚJTOTTÁK KÉSEDELEM IDŐTARTAMA:
 A SZOLGÁLTATÁST NEM MEGFELELŐEN NYÚJTOTTÁK
- KÁR KELETKEZETT
 A KISZOLGÁLÁS KÖRÜLMÉNYEI
 TÉVES TÁJÉKOZTATÁS
 HIÁNYOS TÁJÉKOZTATÁS
 DÍJ, KÖLTSÉG, KAMAT VÁLTOZÁSA
 JÁRULÉKOS KÖLTSÉGEK
 EGYÉB SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ PANASZ

- KÁRBECSLÉS
 KÁRTÉRÍTÉS VISSZAUTASÍTÁSA
 NEM MEGFELELŐ KÁRTÉRÍTÉS
 SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS
 SZERZŐDÉS FELMONDÁSA
 SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE
 EGYÉB TÍPUSÚ PANASZ:

HITEL SZÁM, KÖLCSÖN TÍPUSA:

Egyéb típusú panasz megnevezése:

Panaszos igénye:

<input type="checkbox"/>	SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA	<input type="checkbox"/>	EGYÉB IGÉNY:
<input type="checkbox"/>	SZOLGÁLTATÁS KIEGÉSZÍTÉSE		
<input type="checkbox"/>	MÁS SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA		
<input type="checkbox"/>	SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAKMEGSZÜNTETÉSE		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	EGYÉB RÉSZLETEK:
<input type="checkbox"/>	SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE TÁJÉKOZTATÁS		

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

CSATOLT DOKUMENTUMOK:

1.

2.

3.

4.

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén vagy ha válaszában eredményeként a felek között megegyezés nem születik, és a panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségeivel – annak jellege szerint – az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172., telefon: 06-1/4899-700, Pénzügyi Békéltető Testület működéséről bővebben a

www.penzugyibekeltetotestulet.hu

honlapon kaphat tájékoztatást.

A Pénzügyi Békéltető Testület 2016. május 2. napjától kezdődően a meghallgatásokat a 1133 Budapest Váci út 76. szám alatti Capital Square Irodaház Dráva utcai bejáratának földszintjén kialakított tárgyalókban tartja.

1. A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777., telefon: 06-40/203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; Bővebben a

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

honlapon kaphat tájékoztatást.

Bíróság:

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (<http://www.birosagok.hu>).

TÁJÉKOZTATÁSI ÉS ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT

Alulírott ügyfél (a továbbiakban: **Ügyfél**):

<i>(természetes személy ügyfél esetén)</i>	<i>(nem természetes személy ügyfél esetén)</i>
név:	cégnév:
születési név:	rövidített cégnév:
születési hely és idő:	székhely:
állandó lakcím:	adószám:
anyja születési neve:	cégjegyzékszám:
azonosító okmány típusa:	főtevékenység:
azonosító okmány száma:	nyilvántartó szervezet:
adóazonosító jel:	nyilvántartási szám:
telefonszám:	képviselőben eljáró személy adatai:
email cím:	név:
levelezési cím:	születési név:
állampolgárság:	születési hely és idő:
	állandó lakcím:
	anyja születési neve:
	azonosító okmány típusa:
	azonosító okmány száma:
	adóazonosító jel:
	telefonszám:
	email cím:

a jelen okirat aláírásával megerősítetten kijelentem, hogy a(z) (cégnév) (..... (cím)közvetítő (a továbbiakban: **Közvetítő**) részéről az alábbiakról tájékoztatást kaptam a **Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft.** Főügynökkel szerződéses jogviszonyban álló pénzügyi szolgáltatók egyikéhez benyújtandó pénzügyi szolgáltatási igényemhez kapcsolódóan:

1./ Közvetítő és Főügynök adatai:

Név:

Székhely:

Felügyeleti szerve: Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Igazgatóság

Regisztráció ellenőrizhető: <http://felugyelet.mnb.hu>

Főügynök neve: Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft.

Székhelye: 1143 Budapest, Stefánia út 16. mfsz. 1.

Felügyeleti szerve: MNB Fogyasztóvédelmi Igazgatóság

MNB regisztrációs szám: EN-I-938/2010.

Regisztráció ellenőrizhető: <http://felugyelet.mnb.hu>

2./ Közvetítő tevékenysége, felelősségi köre, díjazása:

A Közvetítő többes független ügynökként, a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. szerződött partnereként, a pénzügyi intézmények megbízásából jár el. A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló **2013. évi CCXXXVII törvény** 10. §-ának (1) bekezdésének bb) pontjának fogalom meghatározása alapján többes ügynök közvetítő az, aki a törvényben foglaltaknak megfelelően pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.

A Közvetítő tevékenysége az alábbi feladatokra terjed ki:

- igényfelmérés;
- pénzügyi szaknyelv alapfogalmainak ismertetése;
- a megadott adatok alapján ajánlatok közvetítése (általános tájékoztatás a termékről, a költségekről, a havonta fizetendő megtakarítási összeg / havi törlesztő részlet nagyságáról, az eljárás folyamatáról);
- az ügyfél által kiválasztott termék igényléséhez szükséges dokumentumok listájának átadása;
- az ügyfél által kiválasztott termékhez kapcsolódó nyomtatványok átadása, az azokon szereplő kérdések értelmezése;
- az ügyfél kérelmének eljuttatása az adott pénzügyi szolgáltatóhoz;

A független közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését kizárólag az MNB engedélyével végezheti. Amennyiben Közvetítő a fenti feladatainak végzése során nem a tőle elvárható gondossággal jár el és egyértelműen neki felróható okból tevékenységével okozati összefüggésben az ügyfélnek kárt okoz, akkor ezekért a károkért az ügyfél irányában a Főügynök tartozik felelősséggel. A Közvetítő és így a Főügynök helytállási felelőssége sem terjed ki a pénzügyi szolgáltatók érdekkörében bekövetkező késedelemmel illetve egyéb mulasztással összefüggésben bekövetkező károkért. Tudomásul veszem, hogy a Közvetítő általános tájékoztatási kötelezettsége nem helyettesíti a pénzügyi szolgáltató által, legkésőbb a szerződéskötés előtt kötelezően adandó, az adott ügylet pontos adataira (vállalt havi megtakarítás/törlesztőrészlet mértéke, kötelezettségek, esetleges nemfizetés következményeit, stb.) vonatkozó tájékoztatást. Ezeknek az információknak a pontos megértéséért a Közvetítő nem felel, az információk meg nem értéséből esetlegesen eredő károkért felelősséggel nem tartozik. A Közvetítő a fenti tevékenységéért az ügyféltől díjazásra nem jogosult, azonban minden ezen

3./ Adatvédelmi és titoktartási nyilatkozat:

Alulírott Ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény** rendelkezéseinek ismeretében az alábbi adatkezelési nyilatkozatot teszem.

Tudomásul veszem, hogy személyes adataimat a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. a szerződés megkötésének elősegítése érdekében, a későbbiekben pedig ügyfeleink a 2013. évi CCXXXVII törvényben meghatározott és a jogosultsági körébe tartozó szolgáltatások nyújtása céljából kezeli. A személyes adatok az ügyviteli folyamatokhoz nélkülözhetetlenek a pénzművelet és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló **2007. évi CXXXVI. törvény**, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló **2013. évi CCXXXVII törvény** és a számvitelről szóló **2000. évi C. törvény** előírásainak való megfelelés érdekében.

A jelen okirat aláírásával **feltétlenül és visszavonhatatlan hozzájáruláshoz**, hogy a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. és alügynökei (közvetítő) az önkéntes adatszolgáltatásom útján átadott személyes adataimat, valamint az általam megkötött szerződések megnevezését és azok megkötésének dátumát tájékoztatás és kapcsolattartás céljából kezeljék. Tudomásul veszem, hogy a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. és alügynökei (közvetítői) az adataimat időben korlátozottan, az alapul szolgáló jogviszony fennállásáig kezelik.

A jelen okirat aláírásával **feltétlenül és visszavonhatatlan hozzájáruláshoz**, hogy a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. és annak alügynökei (közvetítői) megkereshetnek engem indikatív ajánlattal, adataimat, így a telefonszámomat, e-mail-címemet is ilyen célból a lentebb írt ideig kezelhetik.

igen **nem**

A jelen okirat aláírásával **feltétlenül és visszavonhatatlan hozzájáruláshoz**, hogy a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. és annak alügynökei (közvetítői) reklámküldeményt küldjenek. **igen** **nem**

Tudomásul veszem, hogy bármikor jogosult vagyok az adataim kezeléséről tájékoztatást kérni, tiltakozhatom az adataim kezelése ellen, jogomban áll adataim helyesbítését, kezelésének - kötelező adatkezelés körét kivéve - törlését és zárolását, a jövőbeni reklámküldés leállítását kérni írásban. Tájékoztatást kaptam arról, hogy jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhetek vagy bírósághoz fordulhatok.

Tudomásul veszem, hogy a termék lejártáról és egyben az adatok törlésére irányuló kérelmemről köteles vagyok írásban értesíteni a Közvetítőt. Alulírott Ügyfél tudomással bírok arról, hogy a pénzügyi intézmény által a szerződéses kapcsolatban álló Közvetítő részére az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan teljesített adatszolgáltatás nem jelenti a banktitok sérelmét.

A büntetőjogi felelősségem tudatában a jelen nyilatkozaton aláírással is megerősítetten elismerem, hogy:

a termék igénylési nyomtatványait saját kezűleg töltöttem ki, az abban szereplő adatok a valóságnak megfelelnek

a termék igénylési nyomtatványait kérésre az Ügynök töltötte ki, ezért minden oldalát saját kézjellel láttam el, ezzel is megerősítve az ott megadott adatok valóságát.

4/ Tájékoztatási nyilatkozat

Alulírott Ügyfél kijelentem és a jelen okirat aláírásával megerősítem, hogy a mai napon az általam benyújtani tervezett igényléssel kapcsolatban:

- Közvetítőtől tájékoztatást kaptam a megjelölt cél és/vagy megtakarítási összeg / hitelösszeg alapján a pénzügyi intézetek által kínált termékekről;
- Közvetítőtől tájékoztatást kaptam a pénzügyi termékekről szóló általános tájékoztatás mellett - a megjelölt cél megvalósítása érdekében - az egyéni körülményeimre is figyelembe véve a termék lehetőségekről, továbbá azok havi terheiről;
- Közvetítőtől tájékoztatást kaptam a pénzügyi intézet által használt fogalmakra vonatkozó fogalomtár elérhetőségeiről;
- Közvetítőtől a megjelölt cél megvalósítása szempontjából igényelhető termékekre vonatkozó összehasonlító tájékoztatást megkaptam, és a fizetendő díjakat is tartalmazó táblázatokat átvettem;
- Közvetítőtől tájékoztatást kaptam az állami kezességgel / állami kamattámogatással érintett termékekről;
- Közvetítőtől tájékoztatást kaptam a szerződésszegés jogkövetkezményeiről;
- Közvetítő a közvetítői tevékenység folytatására öt feljogosító tanúsítványt a részemre bemutatta, magát azonosította;
- Közvetítő számomra átadta a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. ügyfél tájékoztatási segédletét, amelynek rendelkezéseit egyedileg megtárgyaltuk és közösen értelmeztük, majd az okiratot saját kezű aláírással láttam el;
- Közvetítő számomra átadta a „Tájékoztató a túlzott eladósodottság kockázatairól” megnevezésű kiadványt;
- Közvetítőtől önkéntes adatszolgáltatás alapján a háztartásom teherbíró képességének (a jelenlegi és a havi megtakarítást / hitelfelvételt követő vagyoni és jövedelmi helyzet, eladósodottság) felméréséhez segítséget
 - kértem és kaptam, valamint az erről készült kalkulációt átvettem.
 - nem kértem.
- Közvetítő felhívta a figyelmemet arra, hogy az MNB fogyasztó védelmi honlapján a hiteldöntés meghozatalát segítő termékleírások, összehasonlító segítő alkalmazások (hitel kalkulátor, háztartási költségvetés-számító program) találhatóak, amelyek a <http://felugyelet.mnb.hu> webcímen érhetők el;
- Közvetítő felhívta a figyelmemet arra, hogy a Központi Hitelinformációs Rendszerben (KHR) való nyilvántartás egy esetleges hitelkérelem során várhatóan a hitelkérelmet elutasításával járna, ennek elkerülése érdekében lehetőség van ún. ügyfél tudakozvány kérésére, amely évente az első alkalommal ingyenes;
- Közvetítő felhívta a figyelmemet arra, hogy a hitelszerződés megkötésében közreműködők a pénzügyi intézet által a későbbiekben esetlegesen kezdeményezett követelésvásárlásban vagy a végrehajtási eljárásban vevőként nem vehetnek részt.

A tájékoztatáshoz kapcsolódóan az alábbi dokumentumokat vettem át:

db személyre szabott pénzügyi szolgáltatási ajánlat;

A kiválasztott termékre vonatkozó ügyfél tájékoztatást;

egyéb:.....

Dátum:.....

.....
aláírás

.....
ügyfél

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁSI SEGÉDLET

A jelen üzletszabályzat célja, hogy tájékoztassa az ügyfeleket a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. és a megbízásból eljáró közvetítők tevékenysége kapcsán használatos alapfogalmakról és értelmezésekről. A jelen segédlet rendelkezései a közvetítők és az ügyfelek részéről történő aláírást követően a Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. és a megbízásból eljáró közvetítők valamint az ügyfelek közötti jogviszonyokban a szerződések elválaszthatatlan részeként kötelezően irányadó háttérzabályozásként funkcionálnak.

I. A LAKOSSÁGI HITELEZÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- Adós:** a kölcsönt igénybevevő személy, vagy személyek. Minden nagykorú, cselekvőképes magánszemély, aki megfelel a banki adóminősítés szabályainak lehet adós. A kölcsön igénylésekor hiteligenylő, a kölcsönszerződés megkötése után adóssá válik.
- Adóminősítés:** a bank hosszabb távú értékelése hitelért folyamodó ügyfeléről. A bank részben erre a dokumentumra alapozza a hitelkérelemről szóló döntését.
- Annuitásos (Egyenletes) Törlesztés:** olyan törlesztési mód, mely során az ügyfél minden törlesztési ciklusban azonos összegű (devizahitel esetében devizában azonos összegű) törlesztő részletek megfizetését vállalja. Az annuitásos törlesztési mód másik fontos jellemzője, hogy a törlesztés, periódusonként folyamatosan csökkenő kamat, és növekvő tőketartalommal történik.
- Árfolyam:** a bank által a Magyar Forint és egy adott deviza/valuta vonatkozásában naponta hivatalosan jegyzett és napilapokban rendszeresen közzétett, vételi és eladási (átváltási) árat jelenti. A deviza/deviza közötti árfolyamot (a keresztárfolyamot) mindig a forint árfolyamával szemben jegyzett árfolyamokon keresztül kell értelmezni.
- Betét:** betéti szerződés, vagy betételkötési megbízás alapján a Banknál elhelyezett (lekötött) pozitív számlaeigenleg, amely után a Bank a szerződés rendelkezései szerint kamatot fizet, és amelyet a Bank a szerződés rendelkezései szerint fizet vissza a Betétesnek.
- Biztosíték:** az adós kölcsönszerződésből eredő kötelezettségei teljesítésének biztosítására nyújtott, egyedi hitel-, illetve kölcsönszerződésben és annak mellékletét képező biztosítéki szerződésben felsorolt fedezeteket jelenti.
- Deviza Kockázat:** devizában (pl.: CHF, EURO) felvett hiteleknek, a deviza, és a forint átváltási aránya (árfolyam), a napi piaci mozgások hatására változhat, ezért egy esetleges kedvezőtlen árfolyamváltozás/emelkedés többletköltséget okozhat.
- BUBOR:** Budapest Interbank Offered Rate, budapesti bankközi kamatláb, a kereskedelmi bankok kihelyezési rátájának átlaga.
- Csoportos Beszedés:** a jogosult számlatulajdonos az azonos jogcímen kötegelve benyújtott beszedési megbízások átadásával megbízza a számlavezető hitelintézetet, hogy meghatározott összeget a bankszámlája javára és a kötelezettek bankszámlái terhére szedjen be oly módon, hogy azokon felülmenni a terhelés időpontját.
- Csoportos felhatalmazás:** azt a felhatalmazást jelenti, amelyben a csoportos beszedési megbízás kötelezettje felhatalmazza a megbízás teljesítésére a számláját vezető hitelintézetet, azok benyújtására pedig a jogosultat.
- Deviza:** külföldi pénznemre szóló követelés (pénzhelyettesítő eszköz, bankszámla- és egyéb pénzkövetelés).
- Egyenletes Törlesztés:** lásd annuitásos törlesztés.
- Eladási Árfolyam:** az az árfolyam, melyen a bank ügyfelének devizát/valutát ad el forint ellenében.
- Előtörlesztés / Végőtörlesztés:** a hitel tőkerészét részben, vagy egészében csökkentő befizetés. Végőtörlesztés a teljes fennálló tartozás összegének visszafizetése, amelynek eredményeként a hitelszerződés megszűnik.
- Esedékesség Napja:** Az az egyedi hitel- illetve kölcsönszerződésben meghatározott nap, amikor az adós a kölcsönszerződésből eredő fizetési kötelezettségeit teljesíteni köteles.
- Értékbecslés:** Az ügyfelek által biztosítékul felajánlott (jelzálogjoggal terhelendő) ingatlanra vonatkozó szakvélemény, mely az adott ingatlan forgalmi értékét állapítja meg. Bank az általa elfogadott értékbecslő ingatlan értékelését fogadja el a hitelbírálatához.
- Fedezet:** gyűjtőfogalom, mely magában foglalja a kölcsön megtérülésének forrásait (pl. az ügyfél jövedelme, a biztosítékok) amelyekből a bank követelése megtérülését várhatja.
- Fedezetsere:** a hitel biztosítékául szolgáló ingatlan kivonása a hitelügyletből oly módon, hogy helyette egy másik, de ugyanazoknak a feltételeknek megfelelő ingatlant ajánlanak fel a hitel biztosítékaként.
- Felhasználható Hitelkeret:** egy adott időpontban a keretjellegű hiteleknél a keretből az ügyfél számára még rendelkezésre álló összeg.
- Felhasznált Hitelkeret:** egy adott időpontban a keretjellegű hiteleknél a keretből az ügyfél által már felhasznált összeg.
- Feltöltendő Jellegű (Rulirozó) Hitelkeret:** a korábban igénybevetett, de már visszafizetett hitel összegét az ügyfél újból igénybe veheti a rendelkezésre tartási idő alatt.
- Fix Kamatozás:** fix kamatozás esetén a hitel kamata a futamidő alatt nem változik.
- Fogyasztási Kölcsön:** a mindennapi élet szokásos használati tárgyainak megvásárlásához, javíttatásához, illetve szolgáltatások igénybeviteléhez nyújtott kölcsön és a felhasználási célhoz nem kötött kölcsön, amennyiben a kölcsönt a természetes személy nem üzletszerű tevékenység keretében veszi igénybe.
- Folyósítás Napja:** az a nap, amikor a bank a kölcsönt az adós rendelkezésére bocsátja.
- Forgalmi Érték:** az adott ingatlanra vonatkozóan megállapított olyan érték, amelyen az ingatlan a szabadforgalomban reális időn belül értékesíthető lenne.
- Futamidő:** az egyedi hitel- illetve kölcsön szerződésben rögzített időtartam, amely alatt az ügyfélnek a kölcsönt vissza kell fizetnie.
- Hátralék (Késedelem):** a fizetési kötelezettségnek a szerződésben meghatározott fizetési határidőig meg nem fizetett része (vagy egésze).
- Hitelbírálat:** banki belső kockázatkezelési munkafolyamat, amely a konkrét hiteligenylés kapcsán állapítja meg a bank által folyósítható hitel nagyságát. A bank saját hitelbírálati szabályzata alapján többek között vizsgálhatja az igénylő vagyoni- jövedelmi viszonyait, fizetési fegyelmét, a kölcsön biztosítékául szolgáló ingatlan hitelbiztosítéki értékét.
- Hitelbiztosítéki Érték (Hb_é):** a 25/1997. (VIII.1.) PM rendeletnek megfelelően a hitelbiztosítéki érték valamely ingatlan az óvatos becslés alapján meghatározott értéke. Megállapítása során figyelembe kell venni a bank által folyósított kölcsönök hosszú lejáratából származó sajátos kockázatokat, valamint az ingatlanok csak azon tulajdonságait és hozamait, amelyek várhatóan a jövőben bármely tulajdonost megilletnek.
- Hitelbiztosítéki Érték:** valamely ingatlan az óvatos becslés elvén meghatározott forgalmi értéke. Olyan hosszú időtartamú érték, amely lehetővé teszi, hogy az ingatlan a jelzálogjogi időtartama alatt kockázatmentes hitelfedezetként szolgáljon, hosszú távú és változatlan értéket képviselve.
- Hitedíj:** a bank hitelezési tevékenysége során az ügyfél által megfizetendő költségek, díjak és jutalékok, melyekről az ügyféllel kötéendő hitelszerződés, kondíciós lista és üzletszabályzat rendelkezik.
- Hitelfelvevő:** a bankkal a hitelszerződést aláíró fél, aki részére a kölcsön folyósítása történik.
- Hitelkeret:** a bank által a hitelbírálatot követően - a szerződésre vonatkozó pozitív döntés esetén a hitelbírálat eredményétől függő mértékben - megállapított keretösszeg,

amely erejéig az ügyfél a szerződés alapján meghatározott tranzakciókat bonyolíthat.

- Kamat:** az adós által az igénybe vett kölcsön használatáért a kölcsönnyújtónak fizetendő, rendszerint idő arányosan térítendő pénzösszeg. A kölcsönadott pénz ára. A kamat az egyedi Kölcsönszerződésben meghatározott, százalékban kifejezett ügyleti kamatláb alkalmazásával kerül kiszámításra.
- Kamatláb:** a szolgáltatás szerződésben rögzített, egy évre vetített díja, százalékban kifejezve.
- Kamatperiódus:** a kölcsön ügyleti kamatára vonatkozó azon időszak, amely alatt a megállapított ügyleti kamat mértéke állandó, a kölcsönszerződés szerint nem változhat. Az az időszak, amely időszak alatt a kamatperiódus kezdő napjára megállapított kamat mértéke nem változik. Az első kamatperiódus az első folyósítás napján kezdődik és a kamatperiódus utolsó elszámolási napját megelőző napig tart, és az ezt követő napon (elszámolási nap) kezdődik a második kamatperiódus. A második és minden ezt követő kamatperiódus a hitelszerződésben meghatározott időtartamig tart. (Az első kamatperiódus tört periódus is lehet.)
- Kamatátogatás:** olyan támogatási forma, melyet az állam a lakáskölcsönök kamatainak megfizetéséhez nyújt, így az ügyfeleknek csak a támogatással csökkentett kamatot kell megfizetniük.
- Késedelmi Kamat:** a hitel késedelmes törlesztése esetén az ügyleti kamaton felül fizetendő kamat.
- Kezes:** az a személy, aki kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben az adós nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, maga fog helyette teljesíteni. A bank csak készfizető kezességvállalást fogad el, ebben az esetben a kezest nem illeti meg a sortársas kifogása.
- KHR (központi hitelinformációs rendszer):** korábbi nevén: Bankközi Adós- és Hitelinformációs Rendszer (BAR) olyan zárt rendszerű adatbázis, amelynek célja, hogy támogassa a pénzügyi intézmények üzleti tevékenységét, hitelezési és ügyfél-minősítési munkáját, csökkentsse a hitelnyújtás kockázatát. A KHR nyilvántartásában minden természetes és jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező társaság bekerülhet, ha hitelviszony alyánvá válik hitelkerőként, illetve a hitel felvevőjeként. Lakossági ügyfél akkor kerülhet fel a listára, ha legalább a minimálbért kitevő összeg megfizetésével folyamatosan, több mint 90 napon át késlekedik, illetve az is, aki a hitelszerződés kezdeményezése során valótlan adatot közöl, hamis vagy hamisított okirattal használ (ha mindez okirattal bizonyítható) továbbá kártyavesztést követ el.
- Kondíciós lista (más bank és a Hpt. Szóhasználatában: Hirdetmény):** a bankiokokban (ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségekben) kifüggesztett, a kamatok, szolgáltatási díjakat, az adóst terhelő egyéb költségeket, a késedelmi kamatot, a kamatszámítás módszerét tartalmazó közlemény.
- Közjegyzői Okirat:** olyan, a közjegyzőkről szóló törvényben rögzített alakaságokkal bíró közokirat, mely közhitelesen tanúsítja az okiratra foglalt tényeket, illetve, hogy azok a valóságnak megfelelnek. Az okirat a hitelezéssel összefüggésben lehet ún. egyoldalú kötelezettségvállaló (tartozáselismerő) nyilatkozat, amely az ügyfél közjegyző előtt tett kötelezettségvállalását rögzíti a kölcsönszerződés alapján. A hitelszerződés is készíthető közokirati formában, ezt nevezzük kétoldalú közjegyzői okirattal, ebben az esetben az ügyfél és a bank a közjegyző előtt írja alá a kölcsön nyújtás/visszafizetés feltételeiről szóló okiratot.
- Lejárat Napja:** az egyedi hitelszerződésben meghatározott határnapot jelenti, ameddig legkésőbb az adósnak a hitelszerződés alapján a Bank irányában fennálló tartozásait meg kell fizetnie.
- Likvidációs Érték:** a fedezet esetleges kényszerértékesítése során várható, banki szakértő által meghatározott érték.
- Lincáris Törlesztési Mód:** a fizetendő törlesztés részlet összege egy kamatperióduson belül hónapról-hónapra csökken. A nyilvántartott hitel törlesztésekor az ügyfélnek azonos összegű tőketörlesztést, és változó összegű kamatot és kezelési költséget fizetnie.
- Ingatlanhitel:** nem lakáscélú ingatlan vásárlására, felújítására, bővítésére, korszerűsítésére nyújtott hosszulejáratú kölcsön.
- Lakáshitel:** használt és új lakás/ház, lakótelek vásárlására, új lakás/ház építésére, lakásesére esetén a meglévő lakás/ház értékesítéséig áthidaló hitelként, új lakás/ház vételárának kiegyenlítésére vagy az építkezés befejezésére, valamint a vásárolt vagy meglévő lakás/ház felújítására, bővítésére és korszerűsítésére igényelhető kölcsön.
- Magánhitel:** az ügyfél a tulajdonában lévő ingatlan fedezete mellett - bármilyen célra felhasználható hitel.
- Önerő:** a hitel céljának megvalósításához szükséges összegből az ügyfélnek a kölcsönösszege felül rendelkezésre álló összeg.
- Panaszkezelés:** A Financial Expert Országos Hiteliroda Hálózat Kft. (továbbiakban Főügynök) a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény biztosítja, hogy az ügyfél a közvetítő, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A főügynök, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény a) a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig, b) a telefonon közölt szóbeli panaszról legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig, c) elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja. Telefonon történő panaszkezelés esetén a főügynök, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény biztosítja az eszterü várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon történő panaszkezelés esetén a főügynök, a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a főügynök, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvételt visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A főügynök, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény a szóbeli panasz azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a főügynök, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolatát példányt a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a főügynök a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolatát példányt a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A főügynök a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény az írásbeli panaszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A panasz elutasítása esetén a főügynök a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét. A főügynök, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény a panasz és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A főügynök, a pénzügyi intézmény és a pénzforgalmi intézmény panaszkezelési szabályzatában tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról. A főügynökkel minden munkanap 8-16 óráig, keddenként 8-20 óráig +36 1/220-5839-es telefonszámon személyesen vagy postai úton a 1143 Budapest, Stefánia út 16 illetve

e-mailben a panaszkezeles@finex.hu e-mailcímen teheti meg panaszbejelentését.

51. **Magyar Nemzeti Bank (MNB):** Magyarországon az összes pénzügyi intézmény (bankok, biztosítók, befektetési alapok, nyugdíj- és lakás-takarékpénztárok, stb.) és az értékpapírhoz felügyeletet ellátó szerv, melynek célja a bankok gazdálkodásában az óvatosság, körültekintés és megbízhatóság érvényesítése, és a nagymértékű, pénzügyi rendszert veszélyeztető pénzügyi válságok kialakulásának megakadályozása.

52. **Prolongáció:** a szerződés szerinti lejárat meghosszabbítása, az egyéb feltételek változtatlanul hagyásával.

53. **Referencia Kamatláb:** bármilyen alkalmazandó kamat számításának alapjául szolgáló, a nyilvánosság számára hozzáférhető mindenkor kamatláb, amelynek mértékére a hitelezőnek nincs ráhatása.

54. **Rendelkezésre Tartási Időszak:** amely alatt a hitelkeret az Ügyfél által hozzáférhető, igénybe vehető, a kölcsön csak ezen időszak alatt folyósítható.

55. **Teljes Hitedij:** a hitel folyósításához kapcsolódó és a hitel szerződés szerinti normál igénybevételével kapcsolatban felmerülő díjakat tartalmazza.

56. **THM: Teljes Hitedij Mutató:** egy olyan egységes, minden hitelező által kötelezően használt mutató, amelyből kiderül, hogy az adott hitel felvétele után az adósnek egy év alatt a tőkén túl mekkora összeget kell visszafizetnie. A THM számításnál figyelembe vett és figyelembe nem vett díjakat a kondíciós lista tartalmazza.

57. **Teljes Tartozás:** az ügyfélnek a bankkal szemben a szerződés alapján fennálló összes, meg nem fizetett tartozása (ideértve a díjakat is), azok kamatai, járulékai és mindazon, ügyfelet terhelő költségek, melyek a banknál a szerződéssel és annak érvényesítésével kapcsolatban merülnek fel.

58. **Tőketartozás:** az ügyfél részére folyósított kölcsön; a törlesztés megkezdését követően a kamatok, díjak, jutalékok összegét nem tartalmazó, még meg nem fizetett tartozás (ideértve a még esedékesség nem v. ált. tőketartozást is).

59. **Ügyfél:** az a természetes- és nem természetes személy, akivel, vagy amellyel a bank hitelművelet végzésére jogügyletet köt. Ügyfél továbbá az is, aki (amely) hitelművelet végzésére vonatkozó kérelemmel fordul a bankhoz, valamint az a harmadik személy, aki (amely) az ügyfél szerződésszerű teljesítésének biztosítékaként a bankkal szemben kötelezettséget vállal.

60. **Ügyfelteudakozvány:** évente egyszer minden adós ingyenesen tájékoztatást kérhet arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR nyilvántartásban. Ha valaki úgy gondolja, indokolatlanul került fel a listára, kifogással élhet a hitelintézetnél vagy a nyilvántartást vezető BISZ Zrt-nél. A panaszt az adatközpontnak tizenöt napon belül ki kell vizsgálnia, s az eredményről írásban tájékoztatnia az ügyfelet. Ha a beadványnak helyt adnak, két napon belül törölni kell az adatokat a nyilvántartásról.

61. **Változó Kamatozás:** a hitel futamideje alatt a kamat - meghatározott időszakonként (kamatperiódus), változik. A változás okait a szerződés részét képező üzletszabályzat tartalmazza.

62. **Vételi Árfolyam:** az az árfolyam, melyen a bank ügyfelétől devizát/valutát vesz forint ellenében.

63. **Végtörlesztés:** lásd elő törlesztés.

II. HITELKÁRTYÁHOZ KAPCSOLÓDÓ ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1. **Befizetések:** az ügyfél részéről az adott számlázási időszakban teljesített valamennyi befizetés összefoglaló megjelölése.

2. **Elmulasztott törlesztési kötelezettség:** amennyiben az ügyfél az adott számlázási időszak végén fennálló hitel tartozása után fizetendő minimális törlesztési kötelezettségének nem tesz eleget, ezt a tartozása elmulasztott törlesztési kötelezettségként kerül nyilvántartásra és befizetése azonnal esedékes.

3. **Hitelkamat:** az igénybe vett hitelösszeg után felszámított kamat.

4. **Hitelkártya:** a bank által kibocsátott olyan bankkártya, amellyel végrehajtott készpénzfelvételek és költségek (hitelkártya tranzakciók) fedezetül a bank által nyújtott hitel szolgál, amely a hitelkártyához kapcsolódó hitelszámlán áll az ügyfél rendelkezésére.

5. **Hitelkeret túllépési díj:** az igénybe vehető hitel túllépése esetén felszámított díj.

6. **Ígénybe vehető hitel:** a hitelkártya tranzakciókhoz rendelkezésre álló összeg, amely a teljes hitelkeret és az igénybe vett hitel különbsége, csökkentve a már engedélyezett, de a hitelszámlán még nem könyvelt (függőben lévő) tranzakciók összegével.

7. **Ígénybe vett hitel:** a fő kártya-birtokos és társkártya-birtokos által az adott számlázási időszakban végrehajtott hitelkártya tranzakciók, csoportos beszédesi megbízások, továbbá a díjak, kamatok és minden, a megelőző számlázási időszakokból származó, még nem rendezett tartozások összege.

8. **Kamatmentes időszak:** amennyiben a hó végi számlakivonat készítésének időpontjában fennálló tartozás (beleértve a felszámított díjakat és a hitelkamatot is) teljes összegének visszafizetése a hó végi zárlati elszámolás napját követő 15 naptári napon, azaz a türelmi időszakon belül megtörténik, és a megelőző számlázási időszakokról semmiféle tartozás nem áll fenn a hitelkártya használat körében, abban az esetben az előző hónapban végrehajtott vásárlási tranzakciók, illetve a csoportos beszédesi megbízás után hitelkamatot nem számít fel a pénztintézet (kamatmentes időszak). A készpénzfelvételi tranzakciók után minden esetben kamatot számít fel a bank (e tranzakciók kapcsán tehát nincs kamatmentes időszak).

9. **Kamatszámítás:** amennyiben az ügyfél a zárlati elszámoláskor fennálló tartozását a türelmi időn belül nem vagy csak részben fizeti meg, a tartozáséért nyilvántartott összeg után (ill. a készpénzfelvételi tranzakciók után minden esetben) a tranzakció(k) dátumától számítva, a bank hitelkamatot számít fel.

10. **A kamatszámítás képlete: Egyszerű kamatszámítás:** $FV = PV + \text{kamat}$, $FV = \text{jövőérték}$, zártóteke , $PV = \text{kezdőteke}$, jelenérték . **Kamat:** éves kamatos szétvétel $FV = PV \cdot r$, n napokra számított kamat esetén: $FV = PV \cdot \text{futamidő kamatláb} / 100$ 360 vagy 365 $r = \text{kamatláb}$

11. **Késedelmi díj:** amennyiben a türelmi időn belül a minimális törlesztési kötelezettség nem teljesül, késedelmi díjat számít fel a bank.

12. **Könyvelési nap:** az a nap, amikor a bank a hitelszámlát a tranzakció összegével megertheti, vagy a befizetést jóváírja.

13. **Mi történik, ha az ügyfél az általa igénybe vett hitel minimum díját nem fizeti vissza?**

Késedelmes fizetés esetén fennáll a lehetősége annak, hogy az ügyfél a hitelkártyáját nem tudja használni addig, amíg legalább a tartozása minimum díját ki nem fizeti. A felszámított késedelmi díj az igénybe vehető hitel összegét csökkenti.

14. **Minimális törlesztési kötelezettség:** a számlakivonat készítésének napjától (tárgyhónap utolsó munkanapja) 15 naptári napos türelmi időszak áll rendelkezésre az igénybe vett hitel legalább 5%-ának befizetésére, amelynek a főkártya-birtokos hitelszámlájára az adott türelmi időszak végéig meg kell érkeznie. A tartozás ezt meghaladó részének visszafizetése tetszés szerint ütemezhető a következő hónapokra. Ebben az esetben azonban nem áll fenn kamatmentesség. A befizetés akkor tekinthető teljesítettnek, amikor a befizetett összeg a hitelszámlán könyvelésre került. A minimális törlesztési kötelezettség nem tartalmazza a számlakivonat feltüntetett elmulasztott törlesztési kötelezettség összegét, annak megfizetése ezen felül esedékes.

15. **Nyitógyenleg:** az előző számlázási időszakból áthúzódó tartozás (előző havi záró egyenleg).

16. **Számlakivonat készítés:** havonta, a számlázási időszak végén, a hónap utolsó banki munkanapján, a hó végi zárlati elszámoláskor részletes számlakivonaton értesíti a bank az ügyfelet a tárgyhónapban történt hitelkártya tranzakciókról (külön feltüntetve a társkártyával végzett tranzakciókat), csoportos beszédesi megbízásokról, az igénybe vett hitel összegéről, a kamatokról és díjakról, az ügyfél befizetéséről, a befizetendő minimális törlesztés összegéről, annak befizetési határidejéről, valamint az esetleges elmulasztott fizetési kötelezettségről és annak befizetési határidejéről.

17. **Számlázási időszak:** a számlázási időszak hossza egy naptári hónap. A számlázás a hónap utolsó banki munkanapján történik. Ez a nap a hitelkártya számlakivonat készítésének napja.

18. **Tájékoztatás a minimális törlesztési kötelezettségről:** a bank a alapirapáló hitelkártya számlakivonat megküldésével, díjmentes sms üzenet kiküldésével, valamint a NetBankár szolgáltatás nyújtásával tájékoztatja a hitelkártya birtokos ügyfeleit az adott hó végi zárlati elszámolás alapján fennálló hiteltartozásról, a minimális törlesztési kötelezettségről valamint a befizetés határidejéről. Ha az ügyfél a számlakivonatát a számlázástól számított 5 napon belül nem kapja meg, 24 órás ügyfélszolgálat segítségével érdeklődhet az adott hónapban fizetendő minimális törlesztés összegéről.

19. Felhívjuk az ügyfelek szíves figyelmét arra, hogy a számlakivonat késedelmes megérkezése vagy esetleges elvesztése az Ügyfél fizetési kötelezettségeit nem érinti.

20. **Teljes hitedij mutató (THM):** a hitelkártyákra vonatkozó THM értéke Visa Classic és MasterCard Standard hitelkártyák esetében háromszázezer forint összegű, MasterCard Gold hitelkártyák esetében hatszázezer forint összegű hitelkeretre vonatkozik, számítása az alábbiak figyelembe vételével történik: a) az ügyfél a teljes hitelkeret igénybe veszi a hitelkeret rendelkezésre tartásának első napján, b) az igénybevétel napja megegyezik a nyilvánosan meghirdetett elszámolási időszak első napjával, c) az elszámolási időszakot követő türelmi időszak végén csak a nyilvánosan meghirdetett minimális törlesztést teljesíti az ügyfél, d) a továbbiakban az előírt fizetési határidejéig szerint a nyilvánosan meghirdetett minimális törlesztéseket teljesíti az ügyfél, e) a törlesztések után nem kerül sor újabb hitel igénybevételére, f) az ügyfél a hitelkártyát nem használja készpénzfelvétele, g) a hitelkártyához nincs társkártya kibocsátva, h) a hitelkártya lejáratát 1 év, i) a hitelkártya lejáratakor az ügyfél egy összegben megfizeti a fennmaradó tartozása teljes összegét. A THM számítás során figyelembe vett díjak a következők: éves kártyadíj, számlakivonat készítésének havi díja. A konkrét THM értéke a hitelszerződésben feltüntetésre kerül.

21. **Teljes hitelkeret:** a bankhoz eljutott hitelkártya kérelem alapján a bank személyre szóló, feltöltendő hitelkeretet ajánl az ügyfél részére, amely a hitelkártya tranzakciókhoz tetszőlegesen igénybe vehető. A hitelkártya tranzakciók, csoportos beszédesi megbízások, díjak, kamatok összegével a rendelkezésre álló hitel összege csökken, a törlesztett, illetve visszafizetett összeg a hitelszámlán történt könyvelését követő munkanaptól újra felhasználható.

22. **Törlesztés:** az ügyfél a fennálló hitelének törlesztését, így a minimális törlesztés megfizetését is - adott banknál, vagy más banknál vezetett számlájáról bankátutalással, vagy az adott pénztintézet bankfiókjában készpénz befizetéssel intézheti.

23. **Tranzakció dátuma:** az a dátum, amikor a tranzakció történt.

24. **Türelmi időszak:** a számlakivonat készítésétől (a hó végi zárlati elszámolás napjától) számított 15 naptári nap. Amennyiben a türelmi időszak utolsó napja munkaszüneti napra esik, a türelmi időszak vége az azt követő munkanap. Minden hónapban, és alatt az időszak alatt kell eleget tenni a minimális törlesztési kötelezettségnek.

25. **Záró egyenleg:** az ügyfélnek a számlakészítés időpontjában fennálló összeges tartozása, amely alapját képezi a minimális törlesztési kötelezettség és a kamatok kiszámításának.

III. TOVÁBBI ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

1. **Hitelnyújtás:** a hitelező és az adós között írásban létesített hitelszerződés alapján meghatározott hitelkeret rendelkezésre tartása az adós részére, jutalék ellenében és a hitelintézet kötelezettségvállalása meghatározott szerződési feltételek megléte esetén a kölcsönszerződés megkötésére, vagy egyéb hitelművelet végzésére.

2. **Hitel és pénzkölcsön nyújtására irányuló pénzügyi szolgáltatási tevékenység:** a hitelképesség vizsgálatával, a hitel és kölcsönszerződések előkészítésével, a folyósított kölcsönök nyilvántartásával, figyelemmel kísérésével, ellenőrzésével, a behajtással kapcsolatos intézkedéseket is magában foglalja.

3. **Pénzügyi szolgáltatás közvetítése (ügynöki tevékenység):** a) pénzügyi intézmény javára, nevében, felelősségére és kockázatára folytatott tevékenység, amelynek célja a pénzügyi intézmény pénzügyi szolgáltatásai, illetőleg kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységének megbízási szerződés keretében történő végzése, b) pénzügyi intézmény pénzügyi szolgáltatási, illetőleg kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységének elősegítése érdekében végzett tevékenység, amelynek során az ügyfél pénzt, illetve eszközt nem kezelik és a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalnak.

4. **Közvetítő:** Pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló ügynöki tevékenységet végző személy, aki a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalhat, szerződést nem köthet.

5. **Ügynöki Alkalmazott:** a közvetítőtől munkaszerződéses kapcsolatban álló személy, akivel a közvetítő a tevékenységét folytatja.

6. **Kiemelt közvetítő:** az a közvetítő, ki a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését kiemelt közvetítőt tevékenységként egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatásra vonatkozásában végez.

7. **Függő ügynök:** az a közvetítő, aki a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatásra vonatkozásában végez.

8. **Pénzforgalmi közvetítő:** az a közvetítő, aki a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését pénzforgalmi közvetítőt tevékenységként végez.

9. **Függő közvetítő:** a kiemelt közvetítő, a függő ügynök és a pénzforgalmi közvetítő együttes megjelölése.

10. **Többes kiemelt közvetítő:** az a közvetítő, aki a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését kiemelt közvetítőt tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatásra vonatkozásában végez.

11. **Többes ügynök:** az a közvetítő, aki a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatásra vonatkozásában végez.

12. **Alkusz:** az a közvetítő, aki a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését alkuzsi tevékenységként végez.

13. **Független közvetítő:** a többes kiemelt közvetítő, a többes ügynök és az alkusz együttes megjelölése.

14. A pénzügyi intézmény pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést csak írásban vagy minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus okirat formájában köthet. Az írásban kötött szerződés egy eredeti példányát a pénzügyi intézmény köteles az ügyfélnek átadni.

15. A független közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően köteles a szolgáltatás igénybe venni szándékozó ügyfél részére írásban egyértelmű tájékoztatást adni: a) a cégnevéről, székhelyéről, és felügyeleti hatóságának megjelöléséről, b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet, c) arról, hogy a tevékenysége során okozott kárt az ügyfél felé ki áll helyt, d) arról, hogy többes kiemelt közvetítőt, többes ügynököt a pénzügyi intézmény megbízásából, vagy alkuszként a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó ügyfél megbízásából jár el, e) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás

közvetítésért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól fogadhat el.

16. A független közvetítő a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során köteles az ügyfélnek kielégítő mennyiségű, de - ha a piacon hozzáférhető - legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemezni és átadni. Ha a többes kiemelt közvetítő kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, akkor a kettő ajánlatot kell elemeznie és átadnia.

17. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a független közvetítő köteles az ügyfél tájékoztatása alapján felmérni az ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a független közvetítő által e tevékenységével összefüggésben adott tanácsot alátámasztják.

18. **Közeli hozzátartozó** a Polgári Törvénykönyv 8:1. § (1) bek. 1. pontjában meghatározott személy: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér;

19. **Vállalkozás**: a gazdasági tevékenységet folytató jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság és az egyéni vállalkozás. Kétség esetén a vállalkozás jellegét vélelmezni kell.

20. **Azonosító adatok**: 1. Természetes személy személyazonosító és lakcím adatai: név, születési név, anyja neve, születési hely, idő, állampolgárság, lakcím, postacím, személyi igazolvány (útlevél) száma, egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma. 2. A pénzügyi intézményt, céget, elfogadott azonosító adatok: név, rövidített név, székhely, telephely és fióktelep címe, adószám, a képviselőre jogosultak neve és beosztása.

21. **Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

22. **Hpt.:** a Hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv.

23. **Kötbér:** A kötelezett pénz fizetésére kötelezheti magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, megszegi a szerződést. Mentésül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha szerződésszegését kimentí. Kötbér írásban köthető ki. A jogosult kötbérigényét attól függetlenül érvényesítheti, hogy a kötelezett szerződésszegéséből kára származott-e.

24. **Banktitok:** minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik. A banktitokra vonatkozó rendelkezések szempontjából a pénzügyi intézmény ügyfelének kell tekinteni mindenkit, aki (amely) a pénzügyi intézménytől pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe.

25. **Bankszünnap:** a hitelintézet évenként legfeljebb két bankszünnapot tarthat. A pénzügyi szolgáltatás meghatározott munkanapon történő ilyen szüneteltetése kiterjedhet a) a könyvelésre (könyvelési szünnap), vagy b) a pénztári szolgálatra (pénztári szünnap), c) a könyvelésre és a pénztári szolgálatra (könyvelési és pénztári szünnap). A hitelintézet a bankszünnapot - tizenöt nappal megelőzően - legalább két országos napilapban köteles meghirdetni, és az MNB-nek bejelenteni.

Alulírott Ügyfél a jelen okirat aláírásával is megerősítetten elismerem és nyugtázom, hogy a fenti ügyféltájékoztató segédletet átvettem, rendelkezéseit a Közvetítővel egyedileg megtárgyaltuk, közösen értelmeztük, azokat teljes körűen megismertem és megértettem.

Dátum:

..... (aláírás)

Ügyfél

