

# ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatályos: 2021.08.03. napjától

Jelen Üzletszabályzat a **Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság** független többes ügynökként végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenységének általános feltételeit tartalmazza.

## I. **Bevezető rendelkezések**

- Cégnév:** Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Cégjegyzékszám:** Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság, 01-09-358866  
**Adószám:** 27955350-2-42  
**Székhely:** 1061 Budapest, Andrásy út 10.  
**Főiroda:** 1061 Budapest, Andrásy út 10.  
**Felügyeleti hatóság neve:** Magyar Nemzeti Bank  
**Felügyeleti hatóság címe:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
**Tevékenységi engedély száma:** H-EN-I-600/2020. számú határozat  
**Tevékenységi engedély kelte:** 2020. szeptember 24  
**Felelősségbiztosítási kötvény száma:** 95615003641027800  
**Képviseli:** Darabos Krisztián ügyvezető
- A Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Bank360 Közvetítő Kft. vagy Többes Ügynök) a pénzügyi szolgáltatás közvetítését a Hpt. 10. § (1) bb) pontja szerinti többes ügynökként, több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.
- A Bank360 Közvetítő Kft. a Magyar Nemzeti Bank, mint a Többes Ügynök felügyeleti szerve által kiadott, az I.1. pontban feltüntetett tevékenységi engedély alapján jogosult pénzügyi szolgáltatás közvetítésére, valamint jelzáloghitel közvetítési tevékenység végzésére.
- A Bank360 Közvetítő Kft. az MNB közvetítőkről vezetett nyilvántartásában szerepel, mely a következő weboldalon ellenőrizhető:  
[http://felugyelet.mnb.hu/bal\\_menu/piaci\\_szereplok/kereso/kereses](http://felugyelet.mnb.hu/bal_menu/piaci_szereplok/kereso/kereses)

## II. **Üzletszabályzatban használt hivatkozások és rövidítések**

- MNB: Magyar Nemzeti Bank
- Hpt.: hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Fhtv.: a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény
- Tétv.: a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény
- Kkt.: a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény
- 56/2014 NGM rendelet a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról
- 3/2016. (I.7.) NGM rendelet a jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól
- 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendelet a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról
- 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról
- 435/2016.(XII.16.) Korm.rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénz-ügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- 53/2016. (XII.21.) NGM rendelet a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól

## III. **Értelmező rendelkezések**

Az alább nem felsorolt, de a jelen Üzletszabályzatban használt fogalmak értelmezése tekintetében a fenti jogszabályok értelmező rendelkezéseit kell alkalmazni.

1. **Ajánlat:** a Megbízók nevében kiadott nem kötelező érvényű tájékoztató ajánlat.
2. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
3. **Hitelező:** olyan jogalany, aki vagy amely önálló foglalkozása vagy gazdasági tevékenysége körében hitelt nyújt.
4. **Hitelközvetítő:** olyan - a hitelezőtől eltérő - jogalany, aki önálló foglalkozása vagy gazdasági tevékenysége keretében, ellenszolgáltatás ellenében, ideértve bármilyen díjat, jutalékot vagy költséget
  - a) a fogyasztónak hitelt ajánl, vagy
  - b) a hitelszerződés megkötése érdekében a fogyasztónak segítséget nyújt.
1. **Hitelszerződés:** a Polgári Törvénykönyvről szóló törvényben meghatározott hitelszerződés és kölcsönszerződés, ide nem értve az olyan szerződést, amely alapján folyamatos szolgáltatásnyújtás vagy azonos termék mennyiségben történő értékesítése ellenében a fogyasztó részletfizetést teljesít.
2. **Honlap:** a Bank360 Közvetítő Kft., mint Többes Ügynök által használat a Többes Ügynök anyavállalata, a Bank360 Zrt. által üzemeltetett, az interneten a [www.bank360.hu](http://www.bank360.hu) domain név alatt elérhető, pénzügyi termékekkel kapcsolatos szolgáltatásokat bemutató/reklámozó/közvetítő weboldal. A Honlapon mindaddig Bank360 Zrt. által nyújtott marketing tevékenységnek minősülő szolgáltatásnyújtás valósul meg a Honlapra látogatók számára, amíg az oldalt meglátogató ki nem fejezi egyértelmű szándékát a Bank360 Közvetítő Kft. által nyújtott közvetítői tevékenység igénybevételére vonatkozóan.
3. **Jelzáloghitel:** a fogyasztó részére ingatlanon alapított jelzálogjog - ideértve az önálló zálogjogként alapított zálogjogot is - fedezete mellett nyújtott hitel vagy kölcsön.
4. **Jelzáloghitel közvetítői tevékenység:** ügynöki tevékenységnek a jelzáloghitelhez vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó végzése.
5. **Közvetítői alvállalkozó:** közvetítővel (jelen esetben a Többes Ügynökkel) pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységi körében megbízási szerződést kötött jogi személy, egyéni cég és egyéni vállalkozó, aki pénzügyi szolgáltatási tevékenység végzésére irányuló további jogviszonyt pénzügyi intézménnyel vagy más közvetítővel nem létesíthet.
6. **Közvetítői díj:** minden olyan pénzben vagy természetben juttatott térítés, amelyet a közvetítő akár az ügyféltől, akár a pénzügyi szolgáltatást nyújtó személytől az ügyfél és a pénzügyi szolgáltatást nyújtó személy között létrejött pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó megállapodás érvényes létrejöttéért és meghatározott esetekben annak teljesítéséért, illetve meghatározott időtartamig történő fennállásáért kap.
7. **Látogató:** Az a személy, aki megtekinti a Többes Ügynök által üzemeltetett Honlapot és érdeklődik az ott megjelenített pénzügyi szolgáltatás iránt.
8. **Megbízók:** azon pénzügyi intézmények, akiknek megbízásából a Többes Ügynök ügynöki tevékenységként pénzügyi szolgáltatások közvetítését végzi.
9. **Pénzügyi intézmény:** az a Magyarországon bejegyzett hitelintézet és pénzügyi vállalkozás, amely jogosult Hpt. szerinti pénzügyi szolgáltatás(ok) végzésére.
10. **Szolgáltatási szerződés:** az Ügyfél és a Többes Ügynök között létrejött szerződés, mely alapján a Bank360 Közvetítő Kft. többes ügynöki feladatokat lát el, és amelynek elválaszthatatlan részét képezi jelen Üzletszabályzat. A Szolgáltatási Szerződés az Ügyfél által kifejezett, közvetítői tevékenység igénybevételére irányuló szándék jelzését követően
  - a) a Honlapon Többes Ügynök által erre célra rendszeresített online nyilatkozat kitöltésével és elfogadásával jön létre az érintett felek között, és online nyilatkozat kitöltését követően elektronikus úton (e-mail) küldött tájékoztatás keretében kifejtett közvetítői tevékenység teljesítésével szűnik meg.
  - b) a Többes Ügynök által az Ügyféllel történt sikeres - személyes - kapcsolatfelvételt követően az ezen célra rendszeresített dokumentáció aláírásával jön létre az érintett felek között, és a személyes kapcsolatfelvétel keretében kifejtett közvetítői tevékenység teljesítésével szűnik meg.
  - c) Többes Ügynök által az Ügyféllel történt sikeres - telefonos - kapcsolatfelvételt követően Többes Ügynök által erre célra rendszeresített szóbeli nyilatkozat megtételével és azt megelőző tájékoztatás elfogadásával jön létre az érintett felek között, és szóbeli nyilatkozat megtételét követően elektronikus úton (e-mail) küldött tájékoztatás keretében kifejtett közvetítői tevékenység teljesítésével szűnik meg.

A Többes Ügynök közvetítő tevékenységét jelen Üzletszabályzat XI.3.2. pontjában részletezett tartalommal nyújtja.

15. **Tartós adathordozó:** olyan eszköz, amely az ügyfél számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
16. **Termék:** a Pénzügyi intézmények azon termékei, amelyek közvetítésére a Többes Ügynök jogosult, így különösen: lakáshitel, építési hitel, bővítési/korszerúsítési hitel, szabad felhasználású hitel, személyi kölcsön, lakástakarékpénztári megtakarítás, vállalati hitel, lakossági bankszámla, vállalati bankszámla, hitelkártya, bankkártya, stb.
17. **Többes Ügynök:** a Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság, aki
  - a) a Hpt.-ben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként, több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.
  - b) kizárólag az MNB engedélyével végezheti többes ügynöki tevékenységét.
15. **Ügyfél:** olyan természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely részére a Többes Ügynök pénzügyi szolgáltatást közvetít.
16. **Ügynöki tevékenység:** pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalnak, szerződést nem kötnek.
17. **Üzletszabályzat:** jelen dokumentum, amely a Bank360 Közvetítő Kft. pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában meghatározza a Többes Ügynök és Ügyfelei közt létrejövő jogviszonyok alapvető szabályait, és amelyek rendelkezéseit alkalmazni kell valamennyi, a Bank360 Közvetítő Kft., mint Többes Ügynök és Ügyfelei között létrejövő olyan jogviszonyban, melynek során a Többes Ügynök valamely szolgáltatást közvetít Ügyfelei részére és/vagy valamely közvetített szolgáltatást vesznek igénybe a Többes Ügynök közvetítésével.
18. **Versengő szolgáltatások:** a Hpt. 6.§ (1) bekezdés 120. pontja szerint:
  - a) ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet elérő vagy azt meghaladó legrövidebb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint az ingatlan pénzügyi lízing,
  - b) ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet meghaladó leghosszabb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing, továbbá valamennyi, ingatlanon alapított jelzálogjog fedezete nélkül kínált hitel és pénzkölcsön, ideértve a fizetési számlához (bankszámlához) kapcsolódó hitelkeretet és a hitelkártyát is, vagy
  - c) betét és fizetési számla (bankszámla).

#### **IV. Üzletszabályzat hatálya, nyilvánossága és módosítása**

1. Az Üzletszabályzat a pénzügyi szolgáltatás közvetítése vonatkozásában meghatározza a Bank360 Közvetítő Kft., mint Többes Ügynök és Ügyfelei közt létrejövő jogviszonyok alapvető szabályait, és amelyek rendelkezéseit alkalmazni kell valamennyi, a Bank360 Közvetítő Kft., mint Többes Ügynök és Ügyfelei között létrejövő olyan jogviszonyban, melynek során a Többes Ügynök valamely szolgáltatást közvetít Ügyfelei részére, és/vagy valamely közvetített szolgáltatást vesznek igénybe a Többes Ügynök közvetítésével. Az Üzletszabályzat külön kikötés nélkül is kötelező a felekre.
2. A Többes Ügynök és az Ügyfél között a jelen Üzletszabályzat a **Szolgáltatási szerződés** létrejöttével válik a megállapodás részévé.
3. Jelen Üzletszabályzat rendelkezései annak kihirdetésének/közzétételének napján lépnek hatályba és határozatlan időre szólnak.
4. Az Üzletszabályzat nyilvános, az bárki által megtekinthető és megismerhető a Többes Ügynök székhelyén, valamint többes ügynöki tevékenységnek nyújtásához igénybe vett internetes Honlapon ([www.bank360.hu](http://www.bank360.hu)). A Többes Ügynök és az Ügyfél azonban közös megegyezéssel az egyes szerződésekben, az Üzletszabályzat rendelkezéseitől eltérhetnek.
5. Jelen Üzletszabályzat magyar nyelven készült el.
6. A felek közötti szerződéses kapcsolat létesítésének előfeltétele az, hogy a Látogató az Üzletszabályzatot elfogadja. A Látogató a jelen Üzletszabályzatot a Többes Ügynök közvetítői tevékenységének igénybe vételére vonatkozó egyértelmű szándékának kifejezésre juttatásával fogadja el, amely a jelen Üzletszabályzat XI. 2.1. pontjában rögzítettek szerint történik.
7. A Többes Ügynök bármikor egyoldalúan módosíthatja az Üzletszabályzatot, azonban ennek tényét legalább annak hatálybalépését megelőzően 15 munkanappal közzéteszi a többes ügynöki tevékenységnek nyújtásához igénybe vett internetes Honlapon ([www.bank360.hu](http://www.bank360.hu)).

## V. **Többes Ügynök jogállása, tájékoztatási és egyéb kötelezettségei**

1. A Bank360 Közvetítő Kft. a Hpt. 10. § (1) bb) pontja szerinti **független közvetítőként többses ügynöki** tevékenységet végez, amely alapján a Többes Ügynök jogosult több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatásait közvetíteni. A Többes Ügynök jogosult **jelzáloghitel közvetítői tevékenységet** is végezni.
2. A Többes Ügynök a pénzügyi szolgáltatás közvetítését a Hpt.-ben meghatározottak szerint kiadott MNB engedély alapján - különös tekintettel a jelzáloghitel közvetítői tevékenységre - az MNB pénzügyi felügyelete alatt végzi.
3. A Többes Ügynök a többses ügynöki tevékenysége során a pénzügyi intézmény megbízásából, annak kockázatára jár el. A Többes Ügynök az Ügyfél pénzét, illetve eszközét nem kezeli és a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt. A Többes Ügynök nem jogosult az Ügyfél nevében a Megbízóktól az Ügyfelet megillető pénz átvételére.
4. A Többes Ügynök tevékenysége során a Hpt-ben rögzített szabályok figyelembevételével jogosult közvetítői alvállalkozót igénybe venni.
5. Az 53/2016. (XII. 21.) NGM rendelet szerint a Többes ügynök a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a szolgáltatását igénybe venni szándékozó ügyfél részére írásban vagy más tartós adathordozón igazolható módon egyértelmű tájékoztatást ad az alábbiakról:
  - a. a cégnevről, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,
  - b. a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,
  - c. arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért az ügyfél felé ki áll helyt,
  - d. arról, hogy többses kiemelt közvetítőként, többses ügynökként a pénzügyi intézmény megbízásából jár el a pénzügyi intézmény vagy a pénzügyi intézmények nevének feltüntetésével, vagy alkuszként a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó ügyfél megbízásából jár el,
  - e. arról, hogy nyújt-e hiteltanácsadást,
  - f. arról, hogy a jelen szerződés hatálya alatt pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízóktól fogadhat el,
  - g. többses kiemelt közvetítőként és többses ügynökként arról, hogy a megbízó pénzügyi intézménytől kap-e közvetítői díjat és
    - ha ismert, annak összegéről,
    - ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni, valamint
  - h. adott esetben a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint fogyasztó esetében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételeire vonatkozó lehetőségről.
  - i. arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékeként díjat számít-e fel.
6. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a Többes Ügynök az Ügyfél tájékoztatása alapján felméri a fogyasztó igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a Többes ügynök által e tevékenységével összefüggésben adott tanácsot alátámasztják. A Megbízóktól díjazásban részesülő Többes Ügynök az Ügyfél kérésére tájékoztatást ad arról, hogy mennyiben tér el egymástól az Ügyfélnek kínált hiteleket nyújtó Megbízók által fizetendő díjazás mértéke. A Többes Ügynök köteles felhívni az Ügyfél figyelmét arra, hogy jogosult ilyen tájékoztatást kérni.
7. A Többes Ügynök a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során a fogyasztónak kielégítő mennyiségű, de - ha a piacon hozzáférhető - legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemzi és igazolható módon írásban vagy más tartós adathordozón átadja. Ha a Többes Ügynök kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, akkor kettő ajánlatot elemez és ad át az Ügyfélnek.
8. A Többes ügynök az ügyféllel kötött közvetítői szerződésről és a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit. A Többes ügynök a közvetítői tevékenységével kapcsolatos iratokat három évig megőrzi. Ez a kötelezettség nem érinti a számviteli bizonylat megőrzésére vonatkozó rendelkezéseket.

9. A Többes Ügynök a hitelszerződés megkötését megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet minden olyan adatról, körülményről és információról, mely a szerződés megkötése és teljesítése esetén lényeges lehet, és amelyek alapján az Ügyfél felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel és – ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül – a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeknek és a pénzügyi teljesítőképességének.
10. A Többes Ügynök lakossági hitel és lízing termékek közvetítése során köteles a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendeletben meghatározott, az MNB által a honlapján közzétett, a túlzott eladósodottság kockázatairól szóló tájékoztatót a hitelképesség vizsgálatát megelőzően az Ügyfél részére átadni.
11. A Többes Ügynök tevékenysége során - személyes vagy telefonos ügyfélkapcsolat létesítése esetén - az Ügyfél figyelmét felhívja az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára és annak tartalmára, valamint az írásos tájékoztatás(oka)t érhető szóbeli magyarázattal is kiegészíti.
12. A Többes Ügynök lakossági hitel termékek esetén, az Ügyfél igényeinek, lehetőségeinek és szükségleteinek felmérését követően az azokkal kapcsolatos lényeges feltételekről tájékoztatja az Ügyfelet. Erre tekintettel a Többes Ügynök az előzőekben kifejtett tájékoztatási kötelezettségeken kívül, az Fhtv., az 56/2014 NGM rendelet, a 3/2016. (I.7.) NGM rendelet, valamint a Hpt. alapján előírt tájékoztatásokat adja meg az Ügyfélnek.

## **VI. Kereskedelmi kommunikációra vonatkozó szabályok**

1. A Többes Ügynök a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során kerül minden olyan megfogalmazást, amely a hitel elérhetősége vagy költsége tekintetében téves várakozásokat kelthet a fogyasztóban. A kereskedelmi kommunikáció során az információknak könnyen olvashatónak vagy jól hallhatónak kell lennie. A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értékét feltűnően, a rövidítés feltüntetésével, egy tizedesjegy pontossággal minden esetben megad.
2. Ha a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadatot megjelöl, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően, reprezentatív példával bemutatva meg kell adni a következő adatokat is:
  - a. a hitelkamat mértéke és típusa (rögzített hitelkamat, változó hitelkamat vagy mindkettő),
  - b. a hitel teljes díjában foglalt díj, jutalék, költség és adó,
  - c. a hitel teljes összege,
  - d. a hitel futamideje,
  - e. a teljes hiteldíj mutató,
  - f. termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel
  - g. esetén a termék vagy szolgáltatás készpénzára és az önrész, valamint
  - h. a fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a törlesztőrészlet összege.
3. Ha a jelzáloghitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot, vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadatot megjelöl - a fenti bekezdés a)-e) és g) pontján túl -, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően meg kell adni a következőket is:
  - a. a hitelező, a hitelközvetítő, vagy a közvetítői alvállalkozó neve,
  - b. tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a hitel fedezete ingatlanra bejegyzett jelzálogjog,
  - c. a törlesztő részletek száma, valamint
  - d. devizaalapú hitel esetén figyelmeztetés arra vonatkozóan, hogy az árfolyam változása befolyásolhatja a fogyasztó által fizetendő összeget.
4. A kereskedelmi kommunikációban alkalmazott reprezentatív példát a tájékoztatásban is következetesen alkalmazni kell.
5. Ha a hitelhez kapcsolódó szolgáltatás (például biztosítás) igénybevétele a hitelszerződés megkötéséhez vagy a hitelező ajánlata szerinti megkötéséhez szükséges, és a hitelhez kapcsolódó szolgáltatás ellenszolgáltatása nem ismert, a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a hitelhez kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének kötelezettségét is jelezni kell egyértelműen, tömören és feltűnően, a teljes hiteldíj mutatóval együtt.
6. A Többes ügynök a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban feltünteti, hogy kinek a képviselőjében jár el.

## **VII. Hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás**

1. A Többes Ügynök a hitelszerződés megkötését megelőzően a fogyasztó részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján a fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel

és - ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül - a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének. Ennek során a hitelközvetítő vagy közvetítő alvállalkozó a fogyasztó rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat annak érdekében, hogy a fogyasztó megalapozott döntést hozhasson a hitelszerződés esetleges megkötése tekintetében.

2. A felvilágosításnak mindenekelőtt ki kell terjednie az ajánlott termékek legfontosabb jellemzőire, a fogyasztó pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, így különösen a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére.
3. A felvilágosítást tömör és informatív módon úgy kell nyújtani, hogy az a fogyasztó számára érthető és áttekinthető legyen, reprezentatív példákkal ábrázolt módon mutassa be, hogy a hitelfelvétel törlesztése a jövedelmi viszonyaihoz, illetve annak esetleges változásához képest milyen terhet jelent, és hogy a törlesztés során milyen további kockázatokkal kell számolnia, ideértve a kamat- és az árfolyamkockázatot is.
4. A felvilágosítás során egyértelmű általános tájékoztatást kell nyújtani a hitelfelvétel folyamatáról, továbbá a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében betöltött szerepéről.
5. Ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül, a felvilágosításnak ki kell terjednie
  - a. arra, hogy az összekapcsolt szolgáltatások viszonya járulékos vagy önálló, valamint
  - b. az egyes szerződések felmondásának körülményeire is.
6. A hitelszerződésekre vonatkozó ajánlatok összehasonlítása és a hitelszerződés megkötése tekintetében hozandó megalapozott fogyasztói döntés érdekében a hitelközvetítő a fenti pontokban foglalt felvilágosítás mellett, kellő időben, de azt megelőzően, hogy a fogyasztót bármilyen ajánlat vagy hitelszerződés kötné, a fogyasztót az általa megadott információk alapján szóba jöhető hiteltermék tekintetében – az Üzletszabályzat 1. melléklete szerinti formanyomtatvány felhasználásával - papíron vagy más tartós adathordozón a következő adatokról tájékoztatja:
  - a. a hitel típusáról,
  - b. a hitelező nevééről (cégnevéről) és levelezési címéről,
  - c. a hitelközvetítő nevééről (cégnevéről) és levelezési címéről,
  - d. a hitel teljes összegéről és lehívásának feltételeiről,
  - e. a hitel futamidejéről,
  - f. termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás megnevezéséről és készpénzáráról,
  - g. a hitelkamatról és a hitelkamat feltételeiről, alkalmazása esetén a vonatkozó referencia-kamatlábról, kamatfelárról, kamatváltoztatási vagy kamatfelár-változtatási mutatóról, valamint a hitelkamat módosításának gyakoriságáról, feltételeiről és eljárási szabályairól,
  - h. a teljes hiteldíj mutatóról egy reprezentatív példával annak valamennyi feltételével,
  - i. a fogyasztó által a szerződéskötéskor ismert feltételek alapján fizetendő teljes összegről,
  - j. a fogyasztó által fizetendő törlesztőrészek összegéről, a törlesztőrészek számáról, és a törlesztés gyakoriságáról, esetlegesen a törlesztőrészeknek a különböző hitelkamatú tartozásra történő elszámolásának sorrendjéről,
  - k. a fizetési számlához vagy készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz kapcsolódó valamennyi jutalékról, díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről, kivéve, ha a fizetési számla vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz fenntartása nem kötelező,
  - l. a hitelhez kapcsolódó hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatásról - ideértve díjat, jutalékot (a továbbiakban együtt: díj) és költséget -, és módosításuk feltételeiről,
  - m. adott esetben a közjegyzői díjról,
  - n. a hitelhez kapcsolódó olyan szolgáltatásokról (például biztosítás), amely a hitelszerződés megkötéséhez vagy a hitelező ajánlata szerinti megkötéséhez szükséges,
  - o. a késedelmi kamatról vagy az egyéb olyan fizetési kötelezettségről, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik,
  - p. a fizetés elmulasztásának következményeiről,
  - q. a szükséges biztosítékok meghatározásáról,
  - r. az elállási jogról, illetve annak hiányáról,
  - s. az előtörlesztéshez való jogról, és annak esetleges költségeiről,
  - t. az Fhtv. 14. § (4) bekezdése szerinti kötelezettségről,
  - u. az Fhtv. 9. § szerinti kötelezettségről, valamint
  - v. a megadott adatok érvényességének esetleges időbeli korlátozásáról.

7. Ha a VII.6. pontban g) alpontja szerinti egyes hitelkamatok alkalmazásának feltételei eltérnek egymástól, a hitelkamat módosításának gyakoriságára, feltételeire és eljárási szabályaira vonatkozó tájékoztatást valamennyi hitelkamat tekintetében meg kell adni. Ha a hitelszerződés a 2016/1011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 3. cikk (1) bekezdésének 3. pontjában meghatározott referenciamutatóra hivatkozik, a Többes Ügynök az 1. melléklet szerinti formanyomtatványtól elkülönült dokumentumban közli a fogyasztóval a referenciamutató és annak kezelőjének nevét, valamint következményeit a fogyasztóra nézve. E dokumentumot Többes ügynök az 1. melléklet szerinti formanyomtatványhoz mellékel.
8. Ha a fogyasztó a rendelkezésére bocsátott adatok alapján megjelöli az általa előnyben részesített hitel jellemzőit, a hitelközvetítő a teljes hiteldíj mutatóról és a fogyasztó által fizetendő teljes összegről ezek alapulvételével nyújt tájékoztatást.
9. Ha a hitelszerződés alapján a hitel lehívására többféle módon kerülhet sor, és ezek eltérő hitelkamatokat vagy eltérő hitelkamaton kívüli egyéb ellenszolgáltatást - ideértve díjat és költséget - jelentenek, és a hitelező az adott hiteltípusnál leggyakoribb lehívási módot vette figyelembe, a hitelközvetítő a tájékoztatás során köteles jelezni, hogy más lehívási mód magasabb teljes hiteldíj mutatót eredményezhet.
10. Ha a fogyasztó által fizetett részletek nem eredményezik haladéktalanul a hitelösszeg törlesztését, hanem a hitelszerződésben, vagy ahhoz kapcsolódó megállapodásban meghatározott időszakokban és feltételek szerint tőkeépzésre fordítják, a VII.6. pont szerinti tájékoztatás során a hitelközvetítő köteles egyértelműen és tömören tájékoztatni, hogy a részletek megfizetése nem eredményezi automatikusan a hitel teljes összegének visszafizetését, kivéve, ha a felek kifejezetten erről állapodnak meg.
11. Fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret esetén a hitelközvetítő – az Fhtv. 2. melléklete szerinti formanyomtatvány felhasználásával - az alábbiakról tájékoztatja a fogyasztót:
  - a. a VII.6. pont a)-e) alpontjában és g), h), o), t) és v) alpontjaiban foglaltakról,
  - b. a hitel felmondásának feltételeiről és módjáról,
  - c. olyan fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret esetén, amely alapján nyújtott kölcsönt a hitelező felszólítására kell visszafizetni arról, hogy a hitelező bármikor jogosult a hitel teljes összegének visszafizetését követelni, valamint
  - d. olyan fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret esetén, amely alapján nyújtott kölcsönt három hónapon belül vagy a hitelező felszólítására kell visszafizetni a szerződés megkötését követően felmerülő hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatásról - ideértve díjat és költséget -, és ezek módosításának feltételeiről.
12. A hitelközvetítő a VII.6-11. pontokban meghatározott adatokon kívül kizárólag az Üzletszabályzat 1. melléklete szerinti formanyomtatványtól elkülönítetten adhat tájékoztatást.
13. A hitelközvetítő az VII.1-12. pontok szerint általa teljesítendő tájékoztatással egyidejűleg közölni, illetve a tájékoztató iratokon köteles feltüntetni, hogy a fogyasztó érdekében vagy valamely - egy, illetve több - hitelező képviselőjében jár el.
14. A hitelközvetítő a fogyasztó által részére fizetendő díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségről a hitelszerződés megkötését megelőzően a fogyasztót köteles tájékoztatni, és az erről való megegyezést papíron vagy más tartós adathordozón rögzíteni.
15. Ha hitelező megbízásából eljáró hitelközvetítő részére a fogyasztót terheli díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség, a hitelközvetítő a teljes hiteldíj mutató számítása érdekében köteles e fizetési kötelezettség mértékéről a hitelezőt tájékoztatni.
16. A fogyasztó - az elektronikus úton történő tájékoztatás kivételével - a hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatást tartalmazó formanyomtatvány másolatán aláírásával igazolja annak átvételét és azt, hogy a VII.1-16. pontokban szabályozott tájékoztatást megkapta.
17. Ha a hitelszerződést a felek azonosított elektronikus úton vagy elektronikus okirati formában kötik meg, akkor a VII.16. pont szerinti külön aláírásra igazolásként nincs szükség. Ebben az esetben
  - a. a költség és díj módosulására vonatkozó tájékoztatást elektronikus úton is teljesíthető,
  - b. a kamatváltozásra vonatkozó tájékoztatást papíron vagy más tartós adathordozón kell teljesíteni.
18. A VII.1-15 pontokban meghatározott tájékoztatás elektronikus úton is teljesíthető azzal, hogy a hitelszerződés megkötését követően a VII.6-15. pontok szerint tájékoztatási kötelezettség papíron vagy más tartós adathordozón teljesítésre kerül.
19. Ha a hitelező a tájékoztatást tartalmazó formanyomtatványban foglaltaknak megfelelően a fogyasztóval szerződést kíván kötni, úgy a fogyasztó kérésére a hitelszerződés tervezetét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen a rendelkezésére kell bocsátani.
20. Ha a hitelszerződés megkötése a fogyasztó kérése alapján a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Tétv.)

szerinti olyan távközlő eszköz útján történik, amely a VII.7-16. pontok szerinti előzetes tájékoztatást nem teszi lehetővé, így különösen, ha az a Tétv. 4. § (3) bekezdése szerint telefonon történik, a hitelközvetítő a hitelszerződés megkötését követően haladéktalanul köteles a VII.6-15. pontok szerint a fogyasztóval szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének papíron vagy más tartós adathordozón eleget tenni.

21. Ha a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret-szerződés megkötése a fogyasztó kérése alapján a Tétv. szerinti olyan távközlő eszköz útján történik, amely a VII.6-15. pontok szerinti előzetes tájékoztatást nem teszi lehetővé, így különösen, ha az a Tétv. 4. § (4) bekezdése szerint telefonon történik, a hitelközvetítő a hitelszerződés megkötését követően haladéktalanul köteles a VII.6-15. pontok szerint a fogyasztóval szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének papíron vagy más tartós adathordozón eleget tenni.
22. Ha a fogyasztó arról tájékoztatja a hitelközvetítőt, hogy hitelszerződés megkötése érdekében igénybe kívánja venni szolgáltatását, a fogyasztó által megadott tájékoztatás alapján - a fogyasztó igényeinek, lehetőségeinek és szükségleteinek felmérést követően - a hitelközvetítő szóbeli tájékoztatást ad
  - a. az igényelhető hitel lehetséges összegéről,
  - b. a kamatozás módjáról (fix kamatozású, referencia-kamatlábhoz kötött, vagy kamatperiódusokban rögzített) és a kamat módosításának lehetőségéről,
  - c. a reprezentatívnak tekinthető teljes hiteldíj mutatóról,
  - d. a törlesztőrészek összegéről és a törlesztés gyakoriságáról, valamint
  - e. a hitel választható futamidejéről.
23. A fogyasztó lehetőségeinek felmérése érdekében a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet) hatálya alatt álló hitelszerződés ajánlása esetén a VII.22. pont szerinti tájékoztatást megelőzően a hitelközvetítő szóban vagy elektronikus úton tájékoztatást ad az MNB rendelet vonatkozó főbb követelményeiről, így különösen a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatóról, a havi nettó jövedelem igazolásának módjáról, a havi adósságszolgálat számításának 2 módjáról, ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett vagy gépjármű vásárlására nyújtandó hitelnél a kitétség értékére vonatkozó előírásról (lásd az Üzletszabályzat 2. számú mellékletét).
24. Referencia-kamatlábhoz kötött hitelszerződés ajánlása esetén a szóbeli tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy
  - a. milyen gyakran változhat a referencia-kamatláb,
  - b. a kamat és ennek megfelelően a fizetendő törlesztőrészlet a kamatfelár változásának hiányában is módosulhat, amely nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak,
  - c. a törlesztőrészlet hitelszerződés szerinti számítása függvényében - így különösen az egyenlő összegű (annuitásos) törlesztőrészlet számítási módszere alkalmazása esetén - a kamat módosítása nincs egyenes arányban a törlesztőrészlet változásával.
25. Kamatperiódusokban rögzített hitelszerződés ajánlása esetén a szóbeli tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a törlesztőrészlet hitelszerződés szerinti számítása függvényében - így különösen az egyenlő összegű (annuitásos) törlesztőrészlet számítási módszere alkalmazása esetén - a kamat kamatperiódus lejártához kapcsolódó módosítása nincs egyenes arányban a törlesztőrészlet változásával.
26. Deviza alapú hitelszerződés esetén a szóbeli tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az árfolyamkockázatot a fogyasztó viseli, így a kamat változatlansága esetén is a törlesztőrészlet annyi százalékkal változhat (növekedhet vagy csökkenhet), amennyivel az adott deviza Fhtv. 21/B. §-a szerint meghatározott árfolyama változik.
27. A hitelközvetítő szóbeli vagy elektronikus úton történő tájékoztatásának arra is ki kell térnie, hogy a fogyasztónak a hitelszerződés megkötésekor felelősen kell eljárnia, felelős döntést kell hoznia. Ennek érdekében a hitelközvetítőnek fel kell hívnia a figyelmet arra, hogy
  - a. a fogyasztó kizárólag alaposan áttanulmányozott és megértett hitelszerződést írjon alá,
  - b. a fogyasztó pénzügyi teljesítőképességének romlása, így különösen a rendszeres jövedelmének csökkenése vagy más rendkívüli kiadás felmerülése nem mentesíti a hitelszerződésben foglaltak teljesítése alól,
  - c. fizetési nehézség esetén a fogyasztó mielőbb tájékoztassa hitelezőjét, annak érdekében, hogy a hitelszerződés felmondásának megelőzése érdekében lehetőség legyen a közös megoldás keresésére,
  - d. a lejárt tartozás esetén a szerződésben meghatározott késedelmi kamat kerül felszámításra,
  - e. a nem szerződésszerű teljesítés esetén a hitelező a hitelszerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amellyel a teljes tartozás lejárttá és egy összegben esedékessé válik, valamint a hitelező a tartozás meg nem fizetése esetén a biztosítékok érvényesítésére jogosult,



- f. a hitelező által felmondott hitelszerződésből eredő tartozások érvényesítésének költségei is a fogyasztót terhelik, valamint - ha a biztosíték nem elegendő a tartozás rendezésére - a fogyasztó jövedelmére, más vagyontárgyára is végrehajtás foganatosítható.
28. A hitelközvetítő a VII.27. pontban meghatározottak érdekében írásban vagy más tartós adathordozón a fogyasztó rendelkezésére bocsátja az 56/2014. (XII. 31.) NGM rendeletben foglalt 1. melléklet szerinti mintatáblázatot (lásd az Üzletszabályzat 3. számú mellékletét), amely a fogyasztó által előnyben részesített hitelszerződés törlesztőrészlete változásának lehetséges hatásait mutatja be. A mintatáblázatot a hitelközvetítő az alábbiak figyelembevételével tölti ki:
- a lakás-takarékpénztár által nyújtott hitelnél a hitel összege 1 millió forint, futamideje 60 hónap,
  - más hitelező által nyújtott jelzáloghitelnél a hitel összege 5 millió forint, a futamideje 240 hónap,
  - 1 millió forintos összeghatárig nyújtott - az a) és b) pontba nem tartozó - hitelnél a hitel összege 500 ezer forint, futamideje 36 hónap,
  - 1 millió forint feletti - az a) és b) pontba nem tartozó - hitelnél a hitel összege 3 millió forint, futamideje 60 hónap,
  - a hitel kamataként az adott hitelszerződés hitelező által alkalmazott reprezentatívnak tekinthető kamatát tünteti fel,
  - az 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet szerinti 1. táblázatban
    - rendszeres jövedelemként a Központi Statisztikai Hivatal által nyilvánosságra hozott, az előző naptári évre, vagy ha az még nem ismert, az azt megelőző naptári évre vonatkozó átlagos havi nettó jövedelmet tünteti fel,
    - a rendszeres jövedelem, valamint a kamat táblázatban meghatározott mértékéhez hozzárendeli a törlesztőrészlet rendszeres jövedelemhez viszonyított %-os arányát, valamint a törlesztőrészlet összegét,
  - az 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet szerinti 2. táblázatban az adott deviza alapú hitelszerződés reprezentatívnak tekinthető kamatából és futamidéből indul ki,
  - a teljes futamidő alatti fix kamatozással nyújtott hitel esetén a kamat emelkedésére vonatkozó sorok és oszlopok közül kizárólag a 0,0%-hoz rendelt sort és oszlopot tölti ki.
29. Ha az adott hitelt a hitelező nem nyújtja a VII.28. pont a)-d) alpontjaiban meghatározott feltételekkel és a hitelező által kínált feltételek érdemben attól eltérőek, abban az esetben az említett feltételekhez legközelebbi - a hiteltípusra létező - összeget és futamidőt tünteti fel.

### **VIII. Jelzáloghitel igénylésekhez kapcsolódó általános és személyre szóló tájékoztatási kötelezettség**

- Jelzáloghitel igénylése esetén a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó azt megelőzően, hogy a fogyasztót bármilyen hitelszerződés vagy ajánlat kötné, kellő időben köteles papíron, más tartós adathordozón vagy elektronikus úton egyértelmű és érthető általános tájékoztatást (a továbbiakban: általános tájékoztatás) nyújtani a fogyasztónak, amelynek tartalmát a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter rendeletben határozza meg. A jelzáloghitelről szóló általános tájékoztatás tartalmi követelményeit az Üzletszabályzat 4. számú melléklete tartalmazza.
- A hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó az általános tájékoztatást követően, de még a szerződéskötés előtt papíron vagy más tartós adathordozón személyre szóló tájékoztatást (a továbbiakban: személyre szóló tájékoztatás) nyújt a fogyasztónak a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter rendeletében meghatározott formában és tartalommal. A személyre szóló tájékoztatást haladéktalanul el kell készíteni és át kell adni a fogyasztónak, amint a fogyasztó megadta a szükséges információkat a jelzáloghitellel összefüggő igényeiről, pénzügyi helyzetéről és az általa előnyben részesített feltételekről, még mielőtt a fogyasztót a hitelszerződéssel kapcsolatban ajánlati kötöttség terhelné. A jelzáloghitellel kapcsolatos személyre szóló tájékoztatás formája a jelen Üzletszabályzat 5. számú mellékletét képezi.
- A VIII.1-VIII.2 pontokban meghatározott tájékoztatást díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.
- Jelzáloghitelre vonatkozó, a hitelezőre nézve kötelező erejű ajánlatot papíron vagy más tartós adathordozón a személyre szóló tájékoztatóval együtt kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, ha
  - még nem bocsátották a fogyasztó rendelkezésére a személyre szóló tájékoztatót vagy
  - az ajánlat eltér a korábban a fogyasztó rendelkezésére bocsátott személyre szóló tájékoztatótól.

5. Jelzáloghitel esetén a Tétv. 4. § (2) bekezdés b) pontjában meghatározott, a szerződés tárgyának lényeges jellemzőinek keretében tájékoztatást kell adni a jogszabályban szabályozott személyre szóló tájékoztató 3-6. pontjában meghatározott elemekről.
6. A hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó a személyre szóló tájékoztatóban meghatározott adatokon kívül kizárólag attól elkülönítetten, ahhoz mellékelve adhat tájékoztatást.
7. Jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing igénylése esetén a hitelezőre nézve kötelező ajánlat megtételekor a szerződés tervezetét a fogyasztó kérése nélkül is legalább három nappal a tervezett szerződéskötést megelőzően a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A fogyasztó a három nap leteltéig az ajánlatot nem fogadhatja el. A hitelező ajánlati kötöttsége a szerződés tervezet fogyasztó részére történő rendelkezésre bocsátásától számított tizenöt napig áll fenn.
8. A VIII.7. pont szerinti szerződések elektronikus úton nem köthetők meg, ez azonban nem akadályozza annak, hogy a tájékoztatási kötelezettség teljesítése és annak igazolása, valamint a szerződés tervezetének rendelkezésre bocsátása tekintetében a felek az elektronikus utat vegyék igénybe, ha annak feltételei fennállnak.
9. A hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó az Fhtv. 12. § (1) bekezdése szerinti **általános tájékoztatási kötelezettségének** az Üzletszabályzat 4. melléklete szerinti tartalmú tájékoztatás teljesítésével tesz eleget.
10. A hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó az Fhtv. 12. § (2) bekezdése szerinti **személyre szóló tájékoztatási kötelezettségének** az Üzletszabályzat 5. melléklete szerinti formában történő tájékoztatás átadásával tesz eleget. A 5. melléklet szerinti adatokat egyetlen dokumentumban kell megadni.
11. A személyre szóló tájékoztatás kitöltésénél figyelembe kell venni a fogyasztó által megadott információkat az igényeiről, pénzügyi helyzetéről és az általa előnyben részesített feltételekről. A személyre szóló tájékoztatás kitöltésének szabályait a 3/2016. (I.7.) NGM rendelet 3. mellékletében foglalt kitöltési útmutató határozza meg.

#### **IX. A hitelképesség vizsgálata a hitelező által**

1. A hitelező a fogyasztó hitelképességét a rendelkezésére álló információk alapján értékeli és kizárólag abban az esetben tesz ajánlatot a fogyasztónak hitelszerződés megkötésére, ha a hitelképesség-vizsgálat eredményeként valószínűsíthető, hogy a fogyasztó képes a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek maradéktalan teljesítésére. A hitelképesség vizsgálatának részletes szabályait jogszabály állapítja meg.
2. Ha Fhtv. felhatalmazása alapján kiadott jogszabály eltérően nem rendelkezik, az információk a fogyasztó által nyújtott tájékoztatáson és a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevételén alapulhatnak. A hitelreferencia szolgáltatás igénybevételéről a hitelező előzetesen papíron vagy más tartós adathordozón tájékoztatja a fogyasztót.
3. A hitelező a hitelképesség vizsgálatát követően haladéktalanul tájékoztatja a fogyasztót a hitelkérelem elbírálásának eredményéről és adott esetben arról, ha a hitelkérelem elutasítására az adatok automatikus feldolgozása során került sor.
4. A hitelszerződés megkötését követően a hitelező nem mondhatja fel a hitelszerződést azzal az indokkal, hogy a hitelképesség vizsgálata nem volt megfelelő vagy a fogyasztó által közölt adatok hiányosak voltak.
5. Ha a felek a hitelszerződés megkötését követően a hitel teljes összegének felemelésében állapodnak meg, a hitelszerződés módosítását megelőzően a hitelező köteles a fogyasztó hitelképességét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen ismételtén értékelni, kivéve, ha a hitel adott összeggel történő megemelését a hitelképesség eredeti vizsgálatakor már figyelembe vették.
6. Ha a hitelező a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele alapján a fogyasztóval nem kíván szerződést kötni, a fogyasztót a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele során történő adatátadás eredményéről és a hitelreferencia-szolgáltatás jellemzőiről haladéktalanul és díjmentesen tájékoztatja, kivéve, ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését törvény vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa kizárja.

#### **X. Közvetítői díjazás**

1. Jelen szerződésben vállalt szolgáltatásért (azaz pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért) a Többes Ügynököt díjazás – a Hpt. 69.§-a alapján – az Ügyfél részéről nem illeti meg, a Többes Ügynök tevékenységéért kizárólag a Megbízóktól jogosult díjazásra. A Többes Ügynök attól a Pénzügyi intézménytől jogosult díjazásra (közvetítői díjra), amellyel az Ügyfél a Többes Ügynök közvetítése révén a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozóan szerződést köt.

2. Ez azonban nem érinti a Többes Ügynök azon jogosultságát, hogy a pénzügyi szolgáltatását igénybe vevő Ügyfele számára más – a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékéért díjat számítsa fel, azzal, hogy ebben az esetben csak akkor jogosult az Ügyfél számára díjat felszámítani, ha az általa esetlegesen ajánlott jelzáloghitel vagy fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing után az érintett Megbízóktól nem kap közvetítői díjat.
3. A Többes Ügynök jelen Üzletszabályzatban foglaltak keretein belül más jogcímen nem jogosult díj igényt támasztani az Ügyfél irányában, kivéve, ha abban kifejezetten írásban megállapodtak és a Hpt. 69. § (3) bekezdésében foglaltakra tekintett az adott tevékenység nem képezi a jelen Üzletszabályzat tárgyát és azért a Megbízóktól nem részesült díjazásban.
4. A Megbízóktól díjazásban részesülő Többes Ügynök az Ügyfél kérésére tájékoztatást ad arról, hogy mennyiben tér el egymástól az Ügyfélnek kínált hiteleket nyújtó pénzügyi intézmények által fizetendő díjazás mértéke.

## **XI. A Többes Ügynök által nyújtott szolgáltatás**

### **1. A közvetítői tevékenység jellege**

- 1.1. A Bank360 Közvetítő Kft. elsősorban - de nem kizárólagosan – távközlési eszköz(ök) igénybevételével fejti ki közvetítői tevékenységét. A Többes Ügynök a közvetítői tevékenységet:
  - a. a Jelzáloghitel Termékek vonatkozásában kizárólag személyes ügyfältalálkozáson alapuló tevékenység keretében végzi, míg
  - b. (a Jelzáloghitel Termékek kivételével) minden más Termék vonatkozásában többes ügynöki tevékenységéhez igénybe vett internetes Honlapon keresztül jelzett szolgáltatás igénybevételi szándék alapján, a Többes Ügynök által erre célra rendszeresített online nyilatkozat kitöltését követően elektronikus úton (e-mail) küldött tájékoztatás keretében, vagy telefonon keresztül vagy személyes felkeresés útján végzi, ennek megfelelően az Ügyféllel a pénzügyi szolgáltatás közvetítése során személyes ügyfältalálkozáson alapuló tevékenységet is kezdeményezhet.
- 1.2. A Többes Ügynök **hiteltanácsadást nem végez.**
- 1.3. A Többes Ügynök közvetítői tevékenységét munkavállalói vagy alvállalkozói útján végzi. Ennek megfelelően a Többes Ügynök közvetítői tevékenysége alatt a Bank360 Közvetítő Kft. által végzett közvetítői tevékenység mellett a Többes Ügynök képviselőjében eljáró Közvetítői alvállalkozó által végzett közvetítői tevékenységet is érteni kell.
- 1.4. A Többes Ügynök által végzett közvetítés egy olyan ügynöki tevékenység, amelynek során
  - a. személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén:  
a Fogyasztó, aki személyes ügyfältalálkozó során igénybevételi szándékot jelez a Bank360 Közvetítő Kft.-nek, amelynek keretében kifejezetten igényli a Többes Ügynök közreműködését a kiválasztott pénzügyi termék vonatkozásában. A Fogyasztó által jelzett igénybevételi szándék alapján, a személyes ügyfältalálkozó keretében végzett közvetítés eredményeképpen az Ügyfél által kiválasztott pénzügyi szolgáltatás vonatkozásában a közvetítést végző Többes Ügynök továbbítja az Ügyfél által megadott adatállományt a Pénzügyi intézmény felé.
  - b. nem személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén:  
az ügyfél az elektronikus felületen online módon, igénybevételi szándékot jelez a Bank360 Közvetítő Kft.-nek, amelynek keretében kifejezetten igényli a Többes Ügynök közreműködését a kiválasztott pénzügyi termék vonatkozásában. Az ügyfél online megkeresése alapján,
    - i. szolgáltatás igénybevételi szándék jelzésére szolgáló online nyilatkozat kitöltését követően elektronikus úton (e-mail) küldött tájékoztatás keretében végzett közvetítés eredményeképpen az Ügyfél által kiválasztott pénzügyi szolgáltatás vonatkozásában a közvetítést végző Többes Ügynök továbbítja az Ügyfél által megadott adatállományt a Pénzügyi intézmény felé.
    - ii. a telefonon keresztül végzett közvetítés eredményeképpen az Ügyfél által kiválasztott pénzügyi szolgáltatás vonatkozásában a közvetítést végző Többes Ügynök továbbítja az Ügyfél által megadott adatállományt a Pénzügyi intézmény felé.
- 1.5. A Honlapon megjelenített adatok és információk nem minősülnek sem ajánlattételnek, sem teljes körű tájékoztatásnak. A Honlapon a Bank360 Közvetítő Kft. mindaddig marketing tevékenységnek minősülő szolgáltatást végez, amíg az oldalra Látogató ki nem fejezi egyértelmű szándékát a közvetítői tevékenység igénybevételére vonatkozóan.

### **2. Szolgáltatási szerződés**

2.1.A Bank360 Közvetítő Kft. által nyújtott pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó Szolgáltatási szerződés az Ügyfél és a Többes Ügynök között az alábbi cselekmények megtörténtével jön létre:

a. személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén:

- i. a személyes ügyfältalálkozáson alapuló tevékenység eredményeképpen a Fogyasztó egyértelmű szándékát fejezi ki a közvetítői tevékenység igénybevételére.
- ii. Egyértelmű szándék kinyilvánításnak minősül, ha az Ügyfél az erre célra rendszeresített 'Igényfelmérő lap és adatkezelési tájékoztatás' elnevezésű nyomtatványon (a továbbiakban: Igényfelmérő Lap) adatait megadja, majd az igényfelmérő lap aláírásával elfogadja az Üzletszabályzatot és az egyéb az igényfelmérő lapon szereplő és ahhoz kapcsolódó dokumentumokat, ideértve különösen az Adatkezelési szabályzatot, a Panaszkezelési szabályzatot, valamint a közvetítői tevékenység megkezdését megelőző tájékoztatót.

b. nem személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén:

- i. A pénzügyi termékek reklámozásának eredményeképpen a Látogató online módon egyértelmű szándékát fejezi ki a közvetítői tevékenység igénybevételére.
- ii. Egyértelmű szándék kinyilvánításnak minősül, ha az Ügyfél az általa érdekesnek talált pénzügyi termékajánlat kiválasztását követően rögzíti a Bank360 Közvetítő Kft. által előre meghatározott adatait, majd elfogadja az Üzletszabályzatot és az egyéb kihelyezett tájékoztatókat, ideértve különösen a Többes Ügynök Adatkezelési szabályzatát és a közvetítői tevékenység megkezdését megelőző tájékoztatót, valamint ezt követően a „**Visszahívást kérek**” (vagy ehhez hasonló elnevezésű és/vagy értelmű) gombra kattint.
- iii. Az előző pontokban jelzett igényt követően a Bank360 Közvetítő Kft.
  - vagy elektronikus úton (e-mail) tájékoztatást küldött az Ügyfél részére,
  - vagy telefonon sikeres kapcsolatfelvételt kezdeményez, amelynek célja a telefonon keresztül megvalósuló közvetítői tevékenység kifejtése vagy a személyes találkozó keretében megvalósuló közvetítői tevékenységhez kapcsolódó időpont-egyeztetés a Látogatóval.

2.2.A Szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan részét képezi jelen Üzletszabályzat. A jogviszony létrejöttéhez külön írásba foglalás nem szükséges.

2.3.A szerződést bármelyik fél azonnali hatállyal (azaz felmondási idő alkalmazása nélkül) felmondhatja a másik félhez intézett, egyoldalú írásbeli nyilatkozattal (elektronikus úton létrejött szerződés esetében a szerződés létrejöttének megfelelő módon és eszköz által). A Felekre vonatkozó, a jogszabályból, illetőleg szerződéses előírásokból származó titoktartási, adatvédelmi kötelezettségek továbbra is fennmaradnak, illetőleg a Többes Ügynök a törvényi kötelezettségeinek továbbra is eleget tesz az Ügyfél irányában.

### 3. **A szolgáltatás tartalma**

3.1.A Bank360 Közvetítő Kft. a megbízó pénzügyi intézményekkel kötött megbízási szerződésekben foglaltak alapján végzi a pénzügyi szolgáltatás közvetítését. A Többes Ügynök által közvetített termékek részben jelen Üzletszabályzatban, részben pedig a Többes Ügynök honlapján kerülnek megjelölésre. A Megbízók részére továbbított adatállomány tartalmazza minimálisan a Megbízók által előre meghatározott, az Ügyfél azonosításához és felkereséséhez szükséges személyes adatait, valamint az általa igényelt pénzügyi termék megjelölését.

3.2. Amennyiben az Ügyfél valamely Pénzügyi intézmény pénzügyi terméke(i) iránt érdeklődik és kifejezetten igényli a Bank360 Közvetítő Kft., mint közvetítő közreműködését, kapcsolatfelvételét a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés céljából, akkor a Többes Ügynök a Szolgáltatási szerződés időtartama alatt az alábbi szolgáltatásokat nyújtja az Ügyfél részére:

a. A Többes Ügynök biztosítja annak lehetőségét, hogy

- i. személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén a Fogyasztó / Látogató a személyes ügyfältalálkozó során az Igényfelmérő Lap kitöltésével és aláírásával kifejezhesse igényét a Többes Ügynök közreműködésére
- ii. nem személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén a Látogató nevének, telefonszámának és az email címének megadásával, valamint a „Visszahívást kérek” gombra kattintás révén kifejezhesse igényét a Többes Ügynök közreműködésére.

b. A Többes Ügynök konzultációval, igényfelméréssel és tájékoztatással segíti az Ügyfelet a számára kedvező és elérhető pénzügyi szolgáltatás kiválasztásában úgy, hogy

- i. személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén a Fogyasztó / Látogató által személyes ügyfältalálkozó során aláírt Igényfelmérő Lapon szereplő adatok alapján szóbeli konzultációt és igényfelmérést végez és az Ügyfél részére, valamint átadja: a közvetítői tevékenység megkezdését megelőző tájékoztatót, az MNB túlzott eladósodás kockázatairól szóló tájékoztatóját, az Üzletszabályzatot, Többes Ügynök Adatkezelési Szabályzatát, a három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát bemutató általános tájékoztatókat, valamint az azokhoz kapcsolódó, a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló MNB rendelet főbb követelményeiről szóló tájékoztatót. Ha a Többes Ügynök kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, akkor kettő ajánlatot elemez és ad át a Fogyasztónak.
  - ii. nem személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén a Fogyasztó / Látogató által online módon megadott paraméterek alapján igényfelmérést végez. Az Ügyfältől az elektronikus felületen adott adatok alapján a Többes Ügynök elektronikus úton (e-mail) tájékoztatást küld az Ügyfél részére, amely tartalmazza a közvetítői tevékenység megkezdését megelőző tájékoztatót, az MNB túlzott eladósodás kockázatairól szóló tájékoztatóját, három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát bemutató általános tájékoztatókat, valamint az azokhoz kapcsolódó, a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló MNB rendelet főbb követelményeiről szóló tájékoztatót. Ha a Többes Ügynök kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, akkor kettő ajánlatot elemez és ad át a Fogyasztónak.
- c. A Bank360 Közvetítő Kft. tevékenysége kifejezetten és kizárólag az Ügyfél igényeihez igazodó pénzügyi intézmény, illetve annak szolgáltatásai felkutatására és kiajánlására irányul, és tevékenységéhez nem kapcsolódik eredménykötelem.
- d. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a szolgáltatást igénybe venni szándékozó Ügyfél részére írásban vagy tartós adathordozón egyértelműen tájékoztatást ad az V.5. pontban foglaltakról úgy, hogy: az erről szóló tájékoztatót kihelyezi a Honlapra, valamint:
  - i. nem személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén a „Visszahívást kérek” gombra kattintást követően azt e-mailben megküldi az Ügyfél részére, továbbá
  - ii. személyes találkozó keretében megvalósuló közvetítői tevékenység esetén az Ügyfél részére papír alapon átadja
- e. A Bank 360 Közvetítő Kft. a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet a jelen Üzletszabályzatban és a vonatkozó jogszabályokban foglaltakról, valamint minden olyan adatról, körülményről és információról, mely a szerződés megkötése és teljesítése esetén lényeges lehet, és amelyek alapján az Ügyfél felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett pénzügyi szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének.
- f. A Többes Ügynök tevékenysége során felméri a fogyasztó igényeit, lehetőségeit és szükségleteit annak érdekében, hogy számára a legmegfelelőbb, az igényeihez igazodó pénzügyi termék kerüljön kiajánlásra. A fogyasztó igényeinek felmérése:
  - i. személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén a fogyasztó által szóban megadott adatoknak az Igényfelmérő Lapon történő rögzítésével
  - ii. nem személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén a Honlapon elhelyezett Kalkulátor segítségével, az abban fogyasztó által megadott adatok alapján történik
- g. A Többes Ügynök lakossági hitel termékek esetén, az Ügyfél igényeinek, lehetőségeinek és szükségleteinek felmérését követően az azokkal kapcsolatos lényeges feltételekről tájékoztatja az Ügyfelet, a jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettségek és a vonatkozó jogszabályokban foglaltak figyelembevételével.
- h. A Többes Ügynök lehetővé teszi az Ügyfél számára több pénzügyi intézmény versengő termékei közötti összehasonlítást, ennek keretében legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemzi és az erről készített összehasonlító tájékoztatót nem személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén e-mailben, míg személyes ügyfältalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén papír alapon az Ügyfél részére átadja.
- i. Tevékenysége során az Ügyfél figyelmét felhívja az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára és annak tartalmára, valamint az írásos tájékoztatás(oka)t személyes ügyfältalálkozás vagy telefonos kapcsolatfelvétel esetén érthető szóbeli magyarázattal is kiegészíti.

- j. A jelen Üzletszabályzat mellékletei között felsorolt egyes mellékletekben foglalt tájékoztatókat a Bank360 Közvetítő Kft. nem személyes ügyféltalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén e-mail útján bocsátja az Ügyfél rendelkezésére. A jelen Üzletszabályzat mellékletei között felsorolt egyes mellékletekben foglalt tájékoztatókat a Bank360 Közvetítő Kft. személyes ügyféltalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén a találkozó során papír alapon az Ügyfél részére átadja.
- k. Minden egyéb tájékoztatási kötelezettség tekintetében, ahol a jogszabály írásos tájékoztatást ír elő, a szóbeli tájékoztatást követően minden esetben írásos tájékoztatót is az Ügyfél rendelkezésére bocsát úgy, hogy a tájékoztatókat a Honlapra kihelyezi, és/vagy az Ügyfél által megadott email címre megküldi, vagy papír alapon személyesen átadja.
- l. A Bank360 Közvetítő Kft. által személyes, illetve nem személyes ügyféltalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység keretében nyújtott tájékoztatás után az ismertetett termékek közül az Ügyfél kiválasztja, hogy melyik Pénzügyi intézménynél mely pénzügyi termék Ajánlatot kívánja igénybe venni. A Bank360 Közvetítő Kft. rögzíti az igényléshez szükséges, Pénzügyi intézmény által előre meghatározott adatokat és az Ügyfél által megadott kérelemmel kapcsolatos igényét elektronikus úton vagy papír alapon továbbítja az Ügyfél által kiválasztott Pénzügyi intézményhez, melyről az Ügyfelet tájékoztatja. A Pénzügyi intézmény ajánlato(ka)t dolgoz ki az Ügyfél számára és az Ügyfelet közvetlenül, a Többes Ügynök közreműködése nélkül megkeresi. Az Ügyfél nem köteles a Pénzügyi intézmény által adott ajánlat alapján szerződést kötni a Pénzügyi intézménnyel. A hitel-/kölcsönszerződés megkötése minden esetben az Ügyfél döntési jogkörébe tartozik.
- m. A nem személyes ügyféltalálkozáson alapuló közvetítői tevékenység vonatkozásában a többes ügynök és az ügyfél megállapodik abban, hogy az ügyfél által elsődlegesen kiválasztott pénzügyi intézmény mellett a többes ügynök további versengő szolgáltatásokat nyújtó pénzügyi intézmények felé is továbbíthatja az egyes szolgáltatásokra vonatkozó hiteligénylési kérelmét. Az ügynök kizárólag azon további pénzügyi intézmények felé továbbítja az ügyfél kérelmét, akikre vonatkozóan már a jogszabályokban előírtaknak megfelelő tájékoztatást előzetesen megadta az ügyfél részére.
- n. A Bank360 Közvetítő Kft. és az Ügyfél közt létrejött megállapodás a nem személyes ügyféltalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén nem terjed ki különösen az alábbi tevékenységekre:
  - i. Hiteligényléshez szükséges dokumentációval kapcsolatos bármilyen ügyintézés (átadás, kitöltés, továbbítás, dokumentum beszerzés, dokumentum megőrzés, földhivatali ügyintézés stb.),
  - ii. Kapcsolattartás az Ügyfél és a Pénzügyi intézmény között,
  - iii. Bármilyen egyéb, a jelen Üzletszabályzatban nem szereplő tevékenység.

## **XII. Kapcsolattartás és együttműködés, képviseleti jog, értesítés és kézhezvétel szabályai**

1. Mind a Többes Ügynök, mind az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint szerződési nyilatkozatokat köteles írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.
2. A Többes Ügynök az alábbi módok bármelyikén kapcsolatot tarthat, illetve kapcsolatba kerülhet az Ügyféllel: e-mail, telefon, hirdetés, ajánlás, többes ügynöki tevékenységéhez igénybe vett internetes Honlap ([www.bank360.hu](http://www.bank360.hu)), személyesen.
3. A Többes Ügynök és az Ügyfél a közvetítői szerződés teljesítése során kölcsönösen együttműködni kötelesek. A felek kötelesek a szerződésekhez kapcsolódó tényekről és körülményekről egymást késedelem nélkül tájékoztatni, felhívni egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.
4. Személyes ügyféltalálkozással járó közvetítői tevékenység esetén a Többes Ügynök jogosult, illetve köteles meggyőződni az Ügyfél, illetőleg képviselője személyazonosságáról, valamint az Ügyfél képviselében eljáró személy képviseleti jogosultságáról pénzmossás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározottak szerint. Az ügyfél-átvilágítás során a Többes Ügynök köteles megkövetelni a törvényben meghatározott adatokat igazoló okiratok (okmányok) bemutatását (magyar állampolgár esetén: személyi igazolvány, lakcímkártya; külföldi állampolgár esetén: útlevél, illetve más személyi azonosító igazolvány, érvényes tartózkodási jogot igazoló más okmány). Jogi személyek esetén a következő, 30 napnál nem régebbi dokumentumok bemutatását/benyújtását követeli meg: cégkivonat, társasági szerződés/alapító okirat, aláírási címpéldány.
5. A Többes Ügynök által küldött értesítés, kérés, dokumentum attól az időponttól tekintendő kézbesítettnek, amikor a Többes Ügynök az Ügyfél részére az értesítést elküldte vagy személyes

ügyfétalálkozáson alapuló közvetítő tevékenység esetén személyesen átadta és az átvételt az Ügyfél az átadott dokumentumra vezetett aláírásával, vagy külön nyilatkozatban visszaigazolta. Elektronikus úton, e-mailen keresztül megküldött értesítés, dokumentum kézbesítettnek tekintendő, amennyiben a Többes Ügynök központi számítógéprendszere az e-mailt elküldte. Ellenkező bizonyítás hiányában az elküldés központi számítógéprendszeren regisztrált időpontja, illetőleg visszaigazolás esetén a visszaigazoláson feltüntetett időpont tekinthető a kézbesítés időpontjának is, azzal, hogy munkaszüneti napon küldött e-mail a legközelebbi munkanapon tekintendő kézbesítettnek.

6. A Többes Ügynök az Ügyfélnek szóló értesítéseket és okmányokat arra a címre küldi, melyet az Ügyfél megadott részére, ennek hiányában az Ügyfél által a Többes Ügynök tudomására hozott legutolsó címére (székhelyére). Az Ügyfél által hibásan közölt cím miatti téves postázásból származó károk és költségek az Ügyfelet terhelik, megfizetésük azonnal esedékes. Amennyiben a Többes Ügynök rendelkezésére egyáltalán semmilyen cím nem áll, az értesítés elmaradásából eredő felelősség nem terheli.
7. A Többes Ügynök az Ügyfél részére szóló iratokat, értesítéseket nem köteles ajánlottan, tértivevényrel postára adni. Bármely levél, melyet a Többes Ügynök az Ügyfél által megadott címre küldött, kézbesítettnek tekintendő, ha a posta számára a kézbesítéshez általában szükséges idő eltelt. Szokásos postai időnek bármely belföldi küldemény feladását követő ötödik munkanap tekintendő. A feladás megtörténtének időpontjaként a feladóvevényen feltüntetett időpont tekintendő.

### **XIII. Felelősségi szabályok**

1. A Többes Ügynök a többes ügynöki tevékenysége során okozott kárért maga felel.
2. A Többes Ügynök pénzügyi szolgáltatás közvetítésével kapcsolatos tevékenysége során mindenkor a Hpt. többes ügynökre vonatkozó szabályai szerint jár el, felkészülten, legjobb szakmai tudása szerint, és a tőle elvárható legnagyobb gondossággal. A Többes Ügynök jelen pont szerinti kötelezettsége elmulasztásáért felelős. A Többes Ügynök szakmai tevékenysége során okozott károkért a Generali Biztosító Zrt., mint a Többes Ügynök felelősségbiztosítója áll helyt (kötvényszám: 95615003641027800)
3. A Többes Ügynök felelős a téves tanácsadásért, az iratok és a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért. A Többes Ügynök tájékoztatása nem helyettesíti a Megbízók által, legkésőbb a szerződéskötés előtt adandó és a mindenkor hatályos jogszabályok által aláírt tájékoztatást, amely vonatkozásában kizárólag a Megbízók tartoznak felelősséggel.
4. A Többes Ügynök nem felel a vis maior (elháríthatatlan okból), a jogszabályból vagy hatósági rendelkezésből, vagy a Többes Ügynök működésének harmadik személy általi megzavarásából eredő Ügyfelet ért károkért.
5. A Többes Ügynök nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél a közvetített ügylet kapcsán használt jogi, pénzügyi és egyéb speciális szakismeretet igénylő szakkifejezéseket a Többes Ügynök által a részére adott felvilágosítás ellenére nem megfelelően értelmezte, értette.
6. A Többes Ügynök jogosult közvetítői alvállalkozó igénybevitelére. Amennyiben a Többes Ügynök a szerződés teljesítéséhez közvetítői alvállalkozót vesz igénybe, a Többes Ügynök a közvetítői alvállalkozó eljárásáért úgy felel, mintha saját maga járt volna el. Amennyiben a közvetítői alvállalkozó felelősségét jogszabály, vagy üzletszabályzat korlátozza, a Többes Ügynök felelőssége a közvetítői alvállalkozó felelősségéhez igazodik.
7. A Többes Ügynök nem szavatolja a hitelkérelem Ügyfél javára történő pozitív elbírálást, illetőleg a hitelkérelem alapján igényelt hitel (kölcsön) tényleges nyújtását, folyósítását. A mindenkorit hiteligénylést a pénzügyi intézmény bonitás vizsgálat alá veti. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a pénzügyi intézménynek jogában áll az Ügyfelet elutasítani, és ezt nem megindokolni. Ebben az esetben a Többes Ügynök semminemű felelősség nem terheli.
8. Az egyes hiteltermékek bírálatát követően előfordulhat, hogy hiánypótlásként további dokumentumokat kér a pénzügyi intézmény. A Többes Ügynök kijelenti, hogy felelősség nem terheli a Megbízók által esetlegesen pótlólag bekért – a hitelbírálatához szükséges dokumentumok, bizonylatok – az Ügyfél részéről történt késedelmes teljesítésért, az ebből adódó időbeni eltolódásért, valamint ennek következményéből származóan az Ügyfelet ért károkért, és az erre visszavezethető esetleges elutasításért, továbbá az indokolt ügyintézési határidő alatti árfolyamkülönbsézből eredő károkért.
9. A Többes Ügynök által közzétett reklám nem minősül nyilvános ajánlattételnek és a benne lévő tájékoztatás nem teljes körű.

10. Értesítés esetén, amennyiben a Többes Ügynök rendelkezésére semmilyen cím nem áll, az értesítés elmaradásából eredő felelősség nem terheli.
11. **A pénzügyi intézmény felelőssége:**  
A Többes Ügynököt megbízó pénzügyi intézmény felel azért, hogy
- i. a Többes Ügynökkel kötött megbízási szerződés pontosan, egyértelműen meghatározza a Többes Ügynök által ellátandó feladatokat, az Ügyfél tájékoztatására vonatkozó követelményeket,
  - ii. minden, a Többes Ügynökkel kötött megbízási szerződés megfelelő teljesítéséhez szükséges információt a Többes Ügynök rendelkezésére bocsát.
12. **Ügyfél felelőssége, kötelezettsége**
- i. Az Ügyfél köteles a Többes Ügynök által megjelölt, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumokat a Többes Ügynök által meghatározott időpontig az ügynök rendelkezésére bocsátani.
  - ii. Az Ügyfél felelős az általa átadott információk és adatok pontosságáért, helytállóságáért és a valóságnak megfelelőségéért.
  - iii. Az Ügyfél felelős továbbá az általa bemutatott, illetve a Többes Ügynök rendelkezésére bocsátott dokumentumok valóságáért.
  - iv. Az Ügyfél késedelem nélkül köteles a valóságnak megfelelően tájékoztatni a Többes Ügynököt annak közvetítői tevékenysége szempontjából jelentős körülményekről, tényekről és adatokról, különösen, de nem kizárólagosan az Ügyfél azonosításához szükséges adatokról, illetve azok változásáról.
  - v. Ezen tájékoztatás elmaradásából, késedelméből, valamint a hibás, félreérthető, illetve félrevezető tájékoztatás adásából származó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, azokért a Többes Ügynök nem felel.
  - vi. Az Ügyfél felel a Pénzügyi intézmény részére elbírálás céljára az adott Pénzügyi intézmény és az Ügyfél között megkötendő pénzügyi szolgáltatási szerződésre vonatkozó, a Pénzügyi intézmény által megkövetelt és az ügylet elbírálásához elengedhetetlen adatlap és dokumentáció, okmányok, másolatok és egyéb nyilatkozatok teljességéért, azok tartalmának valóságáért valamint helyességéért és időbeni rendelkezésre bocsátásáért.
  - vii. A Többes Ügynök nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az előző bekezdésben felsoroltakat az Ügyfél hiányosan vagy nem a valóságnak megfelelő tartalommal vagy késedelmesen adja át, illetve közli a Pénzügyi intézményhez történő továbbításra.

#### **XIV. Banktitok és üzleti titok**

1. A Többes Ügynök köteles a pénzügyi szolgáltatási szerződéssel összefüggésben tudomására jutott valamennyi banktitoknak minősülő adatot és információt megőrizni, illetőleg azokat kizárólag a Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően adhatja ki harmadik személynek. A Többes Ügynök a közvetítői tevékenysége során tudomására jutó banktitoknak, illetve üzleti titoknak minősülő adatokat a Hpt. VII. fejezetében foglaltak szerint köteles kezelni. A Többes Ügynök csak az Ügyfél megfelelő azonosítását követően ad tájékoztatást a közvetített szerződéssel kapcsolatos, banktitoknak minősülő információkról.
2. Az Ügyfél köteles a Többes Ügynökről tudomására jutott üzleti titkokat bizalmasan kezelni. Üzleti titok - minden olyan, a Többes Ügynök pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységéhez kapcsolódó - tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek titokban maradásához a Többes Ügynöknek méltányolható érdeke fűződik. A Többes Ügynök felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az üzleti titok megsértése polgári jogi, illetve büntetőjogi következményekkel járhat.

#### **Vegyes és záró rendelkezések**

1. A személyes adatok nyilvántartásba vétele és kezelése - különösen, de nem kizárólagosan - az a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelet (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény alapján történik. A Többes Ügynök, mint adatkezelő gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. A részletes adatvédelmi rendelkezések a



Bank360 Közvetítő Kft. Honlapján elérhető **Adatkezelési Szabályzatban** találhatóak. A Bank360 Közvetítő Kft. és az Ügyfél között létrejött szerződés bármely okból történő megszűnése – az Ügyfél erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatának hiányában – nem eredményezi a Bank360 Közvetítő Kft. részére adott adatkezelési hozzájáruláson alapuló adatkezelés automatikus megszüntetését.

- Az Ügyfél a Bank360 Közvetítő Kft. által nyújtott közvetítői tevékenységgel kapcsolatban panasszal élhet. A Bank360 Közvetítő Kft. az Ügyfélpanaszok kezelését/kivizsgálását a Honlapon elhelyezett **Panaszkezelési szabályzat** szerint végzi.
- A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a Hpt., és az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók, valamint a Megbízók üzletszabályzatait és általános szerződési feltételeit kell megfelelően alkalmazni.

## **Melléletek**

- számú melléklet: Általános tájékoztató a hitelszerződés megkötését megelőzően és jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató
- számú melléklet: Tájékoztató a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló MNB rendelet főbb követelményeiről
- számú melléklet: 56/2014. (XII. 31.) NGM rendeletben foglalt 1. melléklet szerinti mintatáblázat
- számú melléklet: A jelzáloghitelről szóló általános tájékoztatás tartalmi követelményei
- számú melléklet: A jelzáloghitellel kapcsolatos személyre szóló tájékoztatás formája
- számú melléklet: Bank360 Közvetítő Kft. panaszkezelési szabályzata Hpt. szerinti Többes Ügynöki tevékenységéhez

1. számú melléklet

### **Általános tájékoztató a hitelszerződés megkötését megelőzően**

<b>1. Hitelező/hitelközvetítő adatai</b>	
a hitelező neve (cégneve)	... [név]
levelezési címe	... [a fogyasztó által használandó cím]
telefonszáma*	...
e-mail címe*	...
telefaxszáma	...
internet címe*	...
adott esetben a hitelközvetítő neve (cégneve)	... [név]
levelezési címe	... [a fogyasztó által használandó cím]
telefonszáma*	...
e-mail címe*	...
telefaxszáma*	...
internet címe*	...
* jelölt mezők kitöltése nem kötelező	
Az „adott esetben” kifejezés szerepeltetése esetén a hitelezőnek kizárólag akkor kell kitöltenie az adott mezőt az adat tekintetében, ha az a hitelre vonatkozatható, ha nem, a sort törölni szükséges. A [...] -ban található szöveg helyébe a vonatkozó adatokat szükséges beírni.	
<b>2. A hitel lényeges jellemzőinek ismertetése</b>	
a hitel típusa	...
a hitel teljes összege a hitelszerződésben szereplő hitel összege vagy a lehívható összeg felső határa	...
a hitel lehívásának feltételei a hitel rendelkezésre bocsátásának módja és időpontja	...
a hitel futamideje	...
a törlesztőrészletek és elszámolásuk módja	Önnek az alábbi fizetéseket kell teljesítenie: ... [a törlesztőrészletek összege, a törlesztőrészletek

	száma, a törlesztés gyakorisága] A hitelkamatok és minden egyéb ellenszolgáltatás - ideértve a díjat, jutalékot és költséget - fizetésének módja: ...
a fizetendő teljes összeg a tőke, valamint a hitelkamatok és minden egyéb ellenszolgáltatás, ideértve a díjat, jutalékot és költséget	... [a hitel teljes összege és a hitel teljes díja]
adott esetben a termék értékesítéséhez vagy a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás megnevezése és készpénzára	...
adott esetben a szükséges biztosítékok a hitelszerződéshez szükséges biztosítékok jellemzője	... [a szükséges biztosíték típusa]
adott esetben a törlesztő-részletek megfizetése nem eredményezi haladéktalanul a hitelösszeg törlesztését	...
<b>3. A hitellel kapcsolatos ellenszolgáltatás</b>	
hitelkamat vagy hitelkamatok	...% ... [rögzített vagy változó hitelkamat; utóbbi esetén a kiinduló referencia-kamatláb mértéke; az egyes hitelkamatok időtartamai]
teljes hiteldíj mutató (THM) a hitel teljes díjának aránya a hitel teljes összegéhez éves százalékában kifejezve; a THM a különböző ajánlatok összehasonlítását segíti	...% ... [a reprezentatív példa valamennyi feltétele]
hitelszerződés megkötéséhez szükséges - egyéb kapcsolódó szolgáltatási szerződés fennállása ha a hitelező e szolgáltatások ellenszolgáltatását nem ismeri, azok a THM-ben nem szerepelnek	igen/nem [ha igen, annak típusa] ... igen/nem [ha igen, annak típusa] ...
hitelkamaton kívüli minden ellenszolgáltatás, ideértve a díjat, jutalékot, költséget	...
adott esetben egy vagy több fizetési számla szükséges a hitelszerződés megkötéséhez	...
adott esetben a készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz kapcsolódó valamennyi jutalék, díj, költség vagy egyéb fizetési kötelezettség	...
adott esetben a hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás, ideértve a díjat, jutalékot, költséget	...
adott esetben a hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - módosításának feltételei	...
adott esetben közjegyzői díj	...
késedelmi kamat, vagy egyéb olyan fizetési kötelezettség, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik a törlesztés elmulasztása Önre nézve komoly következményekkel járhat (pl.: zálogtárgy végrehajtása) és megnehezíthetik a hitelhez jutást	A törlesztőrészletek megfizetésének elmulasztása miatt Önnek a következő fizetési kötelezettsége keletkezik: ... [az alkalmazandó hitelkamat, valamint a késedelmi kamat]
<b>4. Egyéb jogi tájékoztatás</b>	
elállási jog fennállása Önnek joga van a hitelszerződéstől 14 napon belül elállni	igen/nem
előtörlesztés Ön bármikor jogosult a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésére	...
adott esetben az előtörlesztés esetleges költségei az előtörlesztés esetén a hitelező Öntől a következő költségek megtérítésére jogosult	... [az előtörlesztéssel kapcsolatos költségek megtérítését a 24. § rendelkezései szerint kell meghatározni]
a 14. § (4) bekezdése szerinti tájékoztatás a hitelezőnek haladéktalanul és díjmentesen tájékoztatnia kell Önt a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele során történő adatátadás eredményéről, ha a hitelező a hitelreferencia-	...

szolgáltatás igénybevétele alapján Önnel nem kíván szerződést kötni. Nem terheli e kötelezettség a hitelezőt, ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését törvény vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa kizárja	
hitelszerződés tervezetének egy példányához való jog Önnek joga van ahhoz, hogy a hitelező a hitelszerződés-tervezetének egy példányát díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettség mentesen rendelkezésére bocsássa nem terheli e kötelezettség a hitelezőt, ha a hitelező Önnel nem kíván szerződést kötni	...
adott esetben ezen tájékoztatás érvényességének időbeli korlátozása	Ez a tájékoztatás ...-tól ...-ig érvényes.
<b>5. Adott esetben a távértékesítés keretében kötött hitelszerződések esetén nyújtandó kiegészítő tájékoztatás</b>	
a hitelező a fogyasztó lakóhelye szerinti tagállambeli képviselőjének neve (cégneve)	... [név]
levelezési címe	... [a fogyasztó által használandó cím]
telefonszáma*	...
e-mail címe*	...
telefaxszáma*	...
internet címe*	...
a hitelező cégjegyzékszám vagy bírósági nyilvántartásba vételi száma	... [cégjegyzékszám vagy bírósági nyilvántartásba vételi szám]
a hitelező tevékenységét engedélyező felügyelő hatóság	...
az elállási jog gyakorlása	... [az elállási (felmondási) jog gyakorlásának feltételeiről, módjáról és jogkövetkezményeiről; továbbá arról a címről (elektronikus levelezési címről, telefaxszámról), amelyre a fogyasztónak elállási (felmondási) nyilatkozatát küldenie kell]
a szerződés létrejöttét megelőző időszakban a hitelező által alkalmazandó jog	...
jogválasztás, továbbá kizárólagos hatáskör, illetékesség kikötése nyelvhasználat	... [vonatkozó szerződési rendelkezés meghatározása] ... [az előzetes tájékoztatás nyelvéről, a szerződéskötés nyelvéről, továbbá a szerződés hatálya alatt a fogyasztóval való kapcsolattartás - a fogyasztóval egyetértésben megállapított - nyelv]
szerződésből eredő jogviták peren kívüli rendezésére rendelkezésre álló olyan lehetőség, amelynek a hitelező aláveti magát	...

2. számú melléklet



## Tájékoztató a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló MNB rendelet főbb követelményeiről








A jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX.10.) MNB rendelet, amelyet – néhány kivételtől eltekintve - minden, 2015. január 01. napját követően kötött új kölcsönigénylés esetében alkalmazni kell.

A rendelet bevezeti a jövedelemarányos törlesztőrészlet részlet mutatót (a továbbiakban: JTM), amely az ügyfelek rendszeres, legális jövedelmének meghatározott arányában korlátozza az új hitel felvételek maximálisan vállalható törlesztési terheit. A JTM az ügyfél kölcsönnyújtást követően fennálló havi adósságszolgálat és az igazolt havi nettó jövedelem (jövedelmek) hányadosa azzal, hogy adóstársak esetén valamennyi adóstárs havi adósságszolgálat és igazolt havi nettó jövedelme összesítve kerül figyelembevételre.

### Jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató fogalma havi adósságszolgálat

JTM = -----  
igazolt havi nettó jövedelem

<b>Egyes hitelekre irányadó JTM értékek</b> (kivéve az 5 évnél hosszabb futamidejű jelzáloghiteleket)		
A hiteligénylő és a hitelszerződésben adóstársként szereplő személyek igazolt havi nettó összjövedelme		
	<i>alacsonyabb</i> , mint 500.000,-Ft	<i>eléri vagy meghaladja</i> 500.000,-Ft-ot
		
<b>JTM maximális aránya</b> (A havi jövedelem mekkora része fordítható hiteltörlesztésre)		
Forinthitel	50%	60%
Euróhitel, Euró alapú hitel	25%	30%
Egyéb devizahitel	10%	15%

<b>5 évnél hosszabb futamidejű jelzáloghitelekre vonatkozó JTM értékek</b>						
<b>Hitel kamatperiódusának hossza és kamatozás típusa</b>						
Legalább 10 éves kamatperiódusban vagy futamidő végéig rögzített hitelkamat		Legalább 5 éves, de 10 évnél rövidebb kamatperiódusban rögzített hitelkamat		5 évnél rövidebb kamatperiódusban rögzített vagy változó hitelkamat		
<b>Igazolt havi nettó összjövedelem</b> (A hiteligénylőnél és a hitelszerződésben adóstársként szereplő személyeknél együttesen)						
<i>alacsonyabb</i> , mint 500.000,-Ft	<i>eléri vagy meghaladja</i> 500.000,-Ft-ot	<i>alacsonyabb</i> , mint 500.000,-Ft	<i>eléri vagy meghaladja</i> 500.000,-Ft-ot	<i>alacsonyabb</i> , mint 500.000,-Ft	<i>eléri vagy meghaladja</i> 500.000,-Ft-ot	<i>eléri vagy meghaladja</i> 500.000,-Ft-ot
						
<b>JTM maximális aránya</b> (A havi jövedelem mekkora része fordítható hiteltörlesztésre)						
Forinthitel	50%	60%	35%	40%	25%	30%
Euróhitel, Euró alapú hitel	25%	30%	25%	30%	15%	20%
Egyéb devizahitel	10%	15%	10%	15%	5%	10%

### Igazolt havi nettó jövedelem és igazolásának módja

Az ügyfélnek egy naptári hónapra vonatkozó,

- a munkáltató, az állami adóhatóság, a magyar vagy valamely külföldi állam ellátást folyósító szerve 12 hónapnál nem régebben, papír alapon vagy elektronikus úton kiállított igazolása (ideértve az állami adóhatóság által kiállított keresetkimutatást is) alapján meghatározható nettó jövedelmei összessége, amelyek után a felmerülő közterhek levonásra, megfizetésre kerültek,
- az ügyfél nyilatkozata és az átutalási megbízás jogcímét (ideértve az átutalás „Közlemény” rovatában egyértelműen feltüntetett jogcímet is) tartalmazó, 12 hónapnál nem régebbi időszakra

- vonatkozó fizetési számlakivonat (ideértve az ügyfél számlavezetője, számlainformációs szolgáltatója által elektronikus úton megküldött kivonatot is) alapján az ügyfél fizetési számláján jóváírt bére, nyugdíja, továbbá egyéb, a magyar vagy külföldi állam által folyósított ellátás összege, amelyek után a felmerülő közterhek - az ügyfél tudomása szerint - levonásra, megfizetésre kerültek,
- c) a bíróságnak a megállapításról vagy jóváhagyásról szóló döntése alapján a házastársi tartásdíja, élettársi tartásdíja, valamint az üzletszerűen végzett járadékszolgáltatás nyújtására irányuló tevékenységet végző szervezet által kiállított nyilatkozattal igazolt járadéka,
- d) a termőföld öt évet elérő időtartamra való haszonbérbe adásából származó, a mezőgazdasági igazgatási szerv által hozott határozat, vagy e szerv záradékával ellátott szerződés alapján megállapítható jövedelme, amely után a felmerülő közterhek levonásra, megfizetésre kerültek,
- e) az a)-d) alpont szerinti, forinttól eltérő pénznemű jövedelmének a Magyar Nemzeti Bank által a havi adósságszolgálat számítását megelőző második munkanapon közzétett hivatalos devizaárfolyam alapján forintban kifejezett értéke;

### **Havi adósságszolgálat számításának módja és részletszabályai**

A hitelnyújtó a havi adósságszolgálatba az ügyfél összes - akár az ügyfél nyilatkozata, akár azon hitelinformációs rendszer lekérdézése alapján, amelyhez a hitelnyújtó csatlakozott vagy amelynek tagja - ismert, ugyanazon vagy bármely más hitelnyújtóval szemben fennálló hiteltartozása után fizetendő rendszeres havi törlesztőrésztet beszámítja. Amennyiben az ügyfél valamely más hitelügyletben adóstársként vesz részt, a hitelnyújtó az ezen másik hitel havi törlesztőrésztét az egyes adóstársak között egyenlő arányban megosztja, és az ügyfélre így eső havi törlesztőrésztet-hányadot tekinti az ügyfél ezen másik hitelből eredő havi törlesztőrésztének. Amennyiben az ügyfél visszatérítendő, hazai vagy uniós költségvetési forrású támogatást vett igénybe, a hitelnyújtó a havi adósságszolgálatba az ebből eredő havi törlesztőrésztet is beszámítja.

Amennyiben valamely fizetési kötelezettség devizában teljesítendő, a hitelnyújtó a havi adósságszolgálat számításakor a havi törlesztőrésztet mértékét a Magyar Nemzeti Bank által a havi adósságszolgálat számítását megelőző második munkanapon közzétett hivatalos devizaárfolyam alapján, forintban kifejezve állapítja meg.

Lakás-előtakarékossági szerződéssel vagy életbiztosítási szerződéssel kombinált hitel esetén a kapcsolódó befizetési kötelezettséget a hitelnyújtó havi törlesztőrésztként csak olyan mértékben számítja be, amilyen mértékben ezen kötelezettségeket az ügyfél nem mondhatja vissza egyoldalúan a hitelügylettől függetlenül.

Életbiztosítási szerződéssel kombinált hitel esetén, ha a kölcsön teljes vagy részleges törlesztése a hitelszerződés szerint életbiztosítási szerződésben meghatározott biztosítási összegből történik, a hitelnyújtó az ügyfél által fizetendő biztosítási díj havi - nem havi esedékességű díjfizetés esetén a biztosítási díj egy hónapra eső - összegét hozzáadja a havi adósságszolgálatához. Ha a biztosítási szerződésben meghatározott biztosítási összeg magasabb a jövőbeni időpontban törlesztendő összegnél, a hitelnyújtó a havi adósságszolgálatba beszámítandó biztosítási díjat a törlesztendő összeg és a szerződésben meghatározott biztosítási összeg arányában csökkenti.

A devizakölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló törvény alapján rögzített árfolyamon törlesztett hitel esetén a hitelnyújtó a havi adósságszolgálatba az adósságszolgálat megállapítását megelőző hónapra vonatkozó havi törlesztőrésztet rögzített árfolyamon meghatározott részét számítja be.

Amennyiben a kamat és díj mértéke változó, de azok jövőbeli mértéke a havi adósságszolgálat megállapításakor meg nem határozható, a hitelnyújtó a havi adósságszolgálat megállapításakor ismert kamatot és díjat a futamidő végéig változatlanok tekinti.

Amennyiben a hitelnyújtó egy korlátozott időtartamra vagy összegre eltérő, kedvezményes kamatot és díjat számít fel vagy a tőketörlesztés megkezdésére haladékot nyújt, a havi adósságszolgálatba az adósságszolgálat megállapításakor érvényes, nem kedvezményes kamat, díj és tőketörlesztési feltétel alapján számított havi törlesztőrésztet számítja be.

A fiatalok, valamint a többgyermekes családok lakáscélú kölcsöneinek állami támogatásáról szóló Korm. rendelet és az otthonteremtési kamattámogatásról szóló Korm. rendelet alapján nyújtott hitel esetén a hitelnyújtó a havi adósságszolgálatba az adósságszolgálat megállapításakor havi törlesztőrésztet számítja be.

### **A hitelszerződés megkötésekor kérjük, felelősen járjon el, hozzon felelős döntést. Felhívjuk figyelmét, hogy:**

- kizárólag alaposan áttanulmányozott és megértett hitelszerződést írjon alá
- pénzügyi teljesítőképességének romlása, pl. a rendszeres jövedelmének csökkenése vagy más rendkívüli kiadás felmerülése nem mentesíti a hitelszerződésben foglaltak teljesítése alól,

- fizetési nehézség esetén mielőbb tájékoztassa a bankot, annak érdekében, hogy a hitelszerződés felmondásának megelőzése érdekében lehetőség legyen a közös megoldás keresésére,
- a lejárt tartozás esetén a szerződésben meghatározott késedelmi kamat kerül felszámításra,
- nem szerződésszerű teljesítés esetén a bank a hitelszerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amivel a teljes tartozás lejárttá és egy összegben esedékessé válik, illetve a bank a tartozás meg nem fizetése esetén a biztosítékok érvényesítésére jogosult,
- a bank által felmondott hitelszerződésből eredő tartozások érvényesítésének költségei is Önt terhelik, valamint - ha a biztosíték nem elegendő a tartozás rendezésére – az Ön jövedelmére, más vagyontárgyára is végrehajtás foganatosítható.

3. számú melléklet

**56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet 1. sz. melléklet szerinti 1. sz. táblázat ismertetése**  
**A törlesztőrészek rendszeres jövedelemhez viszonyított arányának várható változása a rendszeres jövedelem, valamint a kamat változásának függvényében**

A hitel típusa:				
A hitel összege:				
A hitel futamideje:				
A hitel kamata:				
Rendszeres jövedelem változása	Kamat emelkedése			
	0,00%	1,00%	2,00%	3,00%
-30% változás	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint
-20% változás	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint
-10% változás	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint
0% változás	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint
+10% változás	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint
+20% változás	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint
+30% változás	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint	JTM: % Törlesztőrészlet: forint

4. számú melléklet

**A jelzáloghitelről szóló általános tájékoztatás tartalmi követelményei**

1. A hitelezővel kapcsolatos adatok:
  - 1.1. a hitelező neve (cégneve) és címe (székhelye),
  - 1.2. adott esetben a hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó neve (cégneve) és címe (székhelye).
2. A jelzáloghitellel kapcsolatos adatok:
  - 2.1. felhasználási célok, amelyekre a hitel fordítható,
  - 2.2. a jelzáloghitel biztosítékai, adott esetben annak lehetősége, hogy más tagállamban is lehet,
  - 2.3. a hitel lehetséges futamideje,

- 2.4. a hitelező által kínált jelzáloghitelek típusai, fix kamatozású, referencia-kamatlábbhoz kötött vagy kamatperiódusokban rögzített, a kamatozás jellemzőinek rövid ismertetése, beleértve a fogyasztót érintő hatásokat; alkalmazása esetén kamatfelár, kamatváltoztatási vagy kamatfelár-változtatási mutató,
- 2.5. olyan hitelszerződés esetén, amely a 2016/1011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 3. cikk (1) bekezdésének 3. pontjában meghatározott referenciamutatóra hivatkozik, a referenciamutatók és azok kezelőinek nevei, valamint következményei a fogyasztóra nézve,
- 2.6. forinttól eltérő devizanem esetén annak törlesztéskor és adott esetben átváltáskor jelentkező következményei a fogyasztóra nézve,
- 2.7. egy reprezentatív példával a hitel teljes összege, a hitel teljes díja, a fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a teljes hiteldíjmutató,
- 2.8. a hitel teljes díjába bele nem számított további költségek és díjak, ha van ilyen,
- 2.9. az előtörlesztés lehetősége és annak feltételei,
- 2.10. a hitelező által kínált törlesztési lehetőségek, beleértve a törlesztőrészletek számát, összegét és a törlesztés gyakoriságát is,
- 2.11. a fedezetül szolgáló ingatlan értékelésének szükségessége, ki végezteti el az értékelést, és a fogyasztót ezzel kapcsolatban milyen költség terheli,
- 2.12. azok a kapcsolódó szolgáltatások, amelyeket a fogyasztónak igénybe kell vennie a hitel felvételéhez vagy a meghirdetett feltételek melletti felvételéhez, ha van rá lehetőség, annak feltüntetése, hogy a kapcsolódó szolgáltatásokat a hitelezőtől eltérő szolgáltatótól lehet megvenni, illetve a kapcsolódó szolgáltatás külön szerződéses jogviszony létrejöttéhez kötött-e,
- 2.13. általános figyelmeztetés a hitelszerződés be nem tartásának lehetséges következményeire,
- 2.14. a lakáshitelek törlesztéséhez kapcsolódó adókedvezményre és egyéb állami támogatásra vonatkozó általános tájékoztatás, illetve tájékoztatás arról, hogy hol lehet további felvilágosítást kapni,
- 2.15. a hitelbírálat időtartama,
- 2.16. adott esetben, például, ha a fogyasztó által fizetett részletek nem eredményezik haladéktalanul a hitelösszeg törlesztését, hanem a hitelszerződésben vagy ahhoz kapcsolódó megállapodásban meghatározott időszakokban és feltételek szerint tőkeképzésre fordítják, egyértelmű és tömör tájékoztatás arról, hogy a hitelszerződés feltételeinek betartása nem eredményezi automatikusan a hitel teljes összegének visszafizetését.

5. számú melléklet

## A jelzáloghitellel kapcsolatos személyre szóló tájékoztatás formája

Bevezető szöveg
<p>Ez a dokumentum [aktuális dátum]-án/-én [a fogyasztó neve] részére készült.  Ez a dokumentum az Ön által ezidáig megadott adatok és a jelenlegi pénzügyi piaci feltételek alapján készült.  Az alábbi tájékoztatás (adott esetben) a kamat és egyéb költségek kivételével [érvényességi dátum]-ig érvényes.  Ezt követően a piaci feltételek függvényében változhat.  (Adott esetben) Ez a dokumentum nem kötelezi [a hitelező neve]-t arra, hogy hitelt nyújtson Önnek.</p>
1. Hitelező
<p>[Név]  [Telefonszám]  [Levelezési cím]  (Nem kötelező) [E-mail cím]  (Nem kötelező) [Fax]  (Nem kötelező) [Internetcím]  (Nem kötelező) [Kapcsolattartó személy/pont]  (Adott esetben tájékoztatás arról, hogy hiteltanácsadás igénybe vehető-e:.) [(Igényének és körülményeinek értékelése alapján ezt a jelzáloghitelt ajánljuk Önnek./Nem ajánljuk Önnek az adott jelzáloghitelt. Egyes kérdésekre adott válaszai alapján azonban tájékoztatjuk az adott jelzáloghitel feltételeiről, hogy Ön dönthessen.)]</p>
2. (Adott esetben): Hitelközvetítő
<p>[Név]  [Telefonszám]  [Levelezési cím]  (Nem kötelező)[E-mail cím]  (Nem kötelező) [Fax]  (Nem kötelező) [Internetcím]  (Nem kötelező) [Kapcsolattartó személy/pont]</p>

(Adott esetben [tájékoztatás arról, hogy hiteltanácsadás igénybe vehető-e]  
[(Igényének és körülményeinek értékelése alapján ezt a jelzáloghitelt ajánljuk Önnek./Nem ajánljuk Önnek az adott jelzáloghitelt. Egyes kérdésekre adott válaszai alapján azonban tájékoztatjuk erről a jelzáloghitelről, hogy Ön dönthesse.)]  
[Díjazás]

### 3. A hitel fő jellemzői

A hitel összege és pénzneme: [összeg][pénznem]

(Adott esetben) Ez a hitel nem forint hitel.

(Adott esetben) Az Ön által felvett hitel forintra átszámított összege változhat.

(Adott esetben) Például amennyiben a forint árfolyama a [hitel pénzneme]-hoz/-hez/-höz képest 20%-kal gyengül, akkor az Ön által felvett hitel összege [forint összeg]-re növekedne. Az összeg azonban még ennél magasabb is lehet, ha a forint árfolyama több mint 20%-kal gyengül a hitel devizaneméhez képest.

(Adott esetben) Az Ön által felvett hitel legmagasabb összege [forint összeg] lehet.

(Adott esetben) Figyelmeztetést küldünk Önnek, ha a hitelösszeg eléri a [forint összeg]-t.

(Adott esetben) Lehetősége lesz [az idegen pénznemben felvett hitel újratárgyalásának joga vagy a hitel [adott pénznem]-ra/re való átváltásának a joga és feltételei]

A hitel futamideje: [futamidő]

[A hitel típusa]

[Az alkalmazandó kamatláb típusa]

Az Ön által fizetendő teljes összeg

Ez azt jelenti, hogy [hitelösszeg]-ért, amelyet hitelként felvesz, [összeg]-et kell visszafizetnie.

(Adott esetben) [Ez a hitel/Ennek a hitelnek egy része] halasztott tőketörlesztésű hitel. Ez azt eredményezheti, hogy a jelzáloghitel futamideje végén még [törlesztendő összeg]-et kell fizetnie.

(Adott esetben) Ennek a tájékoztatásnak az elkészítéséhez az ingatlan értékét [összeg]-nak/nek tekintettük.

(Adott esetben) A maximálisan igénybe vehető hitelösszeg az ingatlan értékéhez viszonyítva [arány] vagy

A példaként szereplő összeg felvételéhez szükséges minimális ingatlanérték [összeg]

(Adott esetben) [Fedezet]

### 4. Kamat és egyéb költségek

A teljes hiteldíj mutató (THM) a hitel teljes éves díját mutatja meg százalékban kifejezve. A THM a különböző ajánlatok összehasonlítását szolgálja.

Az Ön hitelére érvényes THM [THM].

A THM az alábbiakat tartalmazza:

Kamatláb [a kamat mértéke százalékban, vagy adott esetben a referencia-kamatláb és a kamatfelár százalékos mértéke]

[A THM egyéb összetevői]

Egyszer fizetendő költségek

(Adott esetben) A jelzálogjog bejegyzéséért díjat kell fizetnie. [A díj összege, ha ismert vagy a számítás alapja.] Rendszeresen fizetendő költségek

(Adott esetben) Ez a THM a kamatlábra vonatkozó feltételezések alapján került kiszámításra.

(Adott esetben) Mivel az Ön hitele [az Ön hitelének egy része] változó kamatlábú hitel, a mindenkori THM eltérhet az előbbieken meghatározott THM mértékétől, ha a hitel kamatlába változik. Például amennyiben a kamatláb [a személyre szóló tájékoztatás kitöltési útmutatójában bemutatott forgatókönyv]-ra/re emelkedne, a THM [a forgatókönyvnek megfelelő szemléltető THM]-ra/re nőhet. (Adott esetben) Tájékoztatjuk, hogy a bemutatott THM azzal a feltételezéssel került kiszámításra, hogy a kamatláb a szerződés teljes időtartama alatt a kezdeti időszakra rögzített szinten marad.

(Adott esetben) Az alábbi költségek nem ismertek a hitelező számára, és így azokat a THM nem foglalja magában:

[Költségek]

(Adott esetben) A jelzálogjog bejegyzéséért díjat kell fizetnie.

Kérjük, tájékozódjon az ehhez a hitelhez kapcsolódó minden egyéb illetékről és költségről.

### 5. A törlesztések gyakorisága és száma

A törlesztések gyakorisága: [gyakoriság]

A törlesztések száma: [szám]

### 6. Az egyes törlesztőrészek összege

[összeg][pénznem]

Az Ön jövedelme változhat. Kérjük, gondolja át, hogy a jövedelme csökkenése esetén is képes lesz-e törleszteni a [gyakoriság] részleteket.

(Adott esetben) Mivel [ez a hitel/e hitelnek egy része] halasztott tőketörlesztésű hitel, Önnek külön kell gondoskodnia arról, hogy a jelzáloghitel futamideje végén visszafizesse a még fennálló [a halasztott tőketörlesztésű hitel összege] tartozását. Ne feledkezzen meg az itt feltüntetett törlesztőrészeket felül fizetendő esetleges további összegekről sem.

(Adott esetben) E hitelnek [e hitel egy részének] a kamata változhat. Ez azt jelenti, hogy az Ön által fizetendő törlesztőrészek összege nőhet vagy csökkenhet. Például amennyiben a kamat [a személyre szóló tájékoztatás kitöltési útmutatójában bemutatott forgatókönyv]-ra/re emelkedne, az Ön által fizetendő részlet [a forgatókönyvnek megfelelő törlesztőrészlet összege]-ra/re nőne.

(Adott esetben) Az Ön által fizetendő összeg forintban kifejezett értéke az egyes [gyakoriság]-ban/-ben eltérő lehet.

(Adott esetben) Az Ön által fizetendő összeg az egyes [gyakoriság]-ban/-ben [forintban kifejezett maximális összeg]-ra/re növekedhet.

(Adott esetben) Például amennyiben a forint árfolyama a [hitel pénzneme]-hoz/-hez/-höz képest 20%-kal gyengülne, akkor Önnek az egyes [gyakoriság]-ban/-ben [forintban kifejezett összeg]-val/vel többet kellene törlesztenie. Az Ön által fizetendő összegek ennél magasabbra is emelkedhetnek.

(Adott esetben) Az Ön [a hitel pénzneme]-ban/-ben megállapított törlesztőrészeinek a(z) forintba való átváltásához alkalmazott árfolyam a(z) [az árfolyamot közlétező intézmény neve] által [dátum]-án/-én közzétett devizaárfolyam, vagy pedig a kiszámítás [dátum]-án/-én a [a



referenciaérték vagy a kiszámítási módszer] alkalmazásával történik.

(Adott esetben) [Részletes adatok a kapcsolt megtakarítási termékekről és a használt kamatfizetésű hitelekéről]

#### 7. Szemléltető törlesztési táblázat

Ebben a táblázatban a [gyakoriság] fizetendő összeg látható.

A törlesztőrészek ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop) a fizetendő kamat ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop), adott esetben a fizetendő tőke ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop) és adott esetben az egyéb költségek ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop) összegéből állnak. (Adott esetben) Az egyéb költségek oszlopban szereplő költségek [költségek felsorolása]-hoz/-hez/-höz kapcsolódnak. A fennmaradó tőke ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop) az egyes törlesztőrészek után még törlesztendő hitelösszeg.

[Táblázat]

#### 8. További kötelezettségek

A fogyasztónak a következő kötelezettségeket kell teljesítenie ahhoz, hogy az ebben a dokumentumban ismertetett feltételekkel juthasson hitelhez:

[Kötelezettségek]

(Adott esetben) Felhívjuk figyelmét, hogy az ebben a dokumentumban ismertetett hitelfeltételek (a kamatlábat is beleértve) változhatnak, amennyiben Ön nem tesz eleget e kötelezettségeknek.

(Adott esetben) Felhívjuk figyelmét, hogy ha később eláll a hitelhez kapcsolódó bármely kapcsolódó szolgáltatás igénybevételétől, az az alábbi következményekkel járhat:

[Következmények]

#### 9. Előtörlesztés

Ön jogosult a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésére.

(Adott esetben) [Feltételek]

(Adott esetben) Előtörlesztési díj: [az összeg, vagy ha nem lehetséges, akkor a kiszámítás módja]

(Adott esetben) Amennyiben a hitel előtörlesztése mellett dönt, kérem vegye fel a kapcsolatot velünk, hogy pontosan megállapítsuk az előtörlesztés időpontjában esedékes előtörlesztési díjat.

#### 10. Rugalmas elemek

(Adott esetben) [Tájékoztatás a fedezetcsereéről/a szerződés átruházásáról] Önnek lehetősége van ezt a hitelt más [hitelezőhöz] [vagy] [ingatlanra] átvinni.[Feltételek]

(Adott esetben) Nincs lehetősége ezt a hitelt más [hitelezőhöz] [vagy] [ingatlanra] átvinni.

(Adott esetben) Önnek [az elállási időszak kezdete]-től/-től számított [az elállási időszak hossza] belül joga van elállni a megállapodástól. (Adott esetben) További elemek: [magyarázat a személyre szóló tájékoztatás kitöltési útmutatójában felsorolt további elemekről, és - választható jelleggel - a hitelező részéről a hitelszerződés részeként kínált, a megelőző szakaszokban nem említett egyéb elemekről].

#### 11. A fogyasztó egyéb jogai

15 nap gondolkodási idő áll a rendelkezésére a hitel felvételéről szóló döntéshez. Miután kézhez kapta a hitelszerződés tervezetét a hitelezőtől, csak 3 nap eltelte után fogadhatja el az ajánlatot.

(Adott esetben) Önnek [az elállási időszak kezdete]-től/-től számított [az elállási időszak hossza] belül joga van elállni a megállapodástól. [Feltételek] [Eljárás]

(Adott esetben) Az elállás jogát elveszítheti, amennyiben az elállási időszak alatt e hitelszerződéshez kapcsolódó ingatlant vásárol vagy értékesít.

(Adott esetben) Ha úgy dönt, hogy él [a hitelszerződést érintő] elállás jogával, kérjük, ellenőrizze, hogy továbbra is vonatkoznak-e Önre a [8. szakaszban említett], a hitelhez [és a hitelhez kötődő kapcsolódó szolgáltatásokhoz] kapcsolódó egyéb kötelezettségek.

#### 12. Panaszok

Amennyiben panasz van, kérjük, vegye fel a kapcsolatot [a belső kapcsolattartó pont és az eljárásra vonatkozó információforrás]. (Adott esetben) A panasz kezelésére rendelkezésre álló idő legfeljebb [időtartam].

[Amennyiben a panasz helyben nem rendeződik az Ön számára kielégítően,] a következő szervezetekhez is fordulhat: Pénzügyi Békéltető Testület, (Adott esetben) vagy kapcsolatba léphet a FIN-NET hálózattal, amelytől elkérheti az Ön országában ezzel egyenértékű szerv adatait.

#### 13. A hitelhez kapcsolódó kötelezettségeknek való nem megfelelő következményei a fogyasztóra nézve

[A nem megfelelés típusai]

[Pénzügyi és/vagy jogi következmények]

Amennyiben nehézségei támadnak a [gyakoriság] törlesztőrészek fizetésével kapcsolatban, kérjük, mielőbb keressen meg minket, hogy megfelelő megoldást találjunk a problémára.

(Adott esetben) A részletfizetések elmaradása esetén otthona végső esetben végrehajtás alá kerülhet.

(Adott esetben) 14. További tájékoztatás

(Adott esetben) [A hitelszerződésre alkalmazandó jog].

(Amennyiben a hitelező a személyre szóló tájékoztatás nyelvétől eltérő nyelvet kíván használni) Az információkat és a szerződési feltételeket [nyelv] nyelven fogjuk rendelkezésére bocsátani. A hitelszerződés időtartama alatt az Ön hozzájárulásával [nyelv] nyelven kívánunk Önnel kapcsolatot tartani.

[A hitelszerződés tervezetében rögzített irányadó jog]

#### 15. Felügyelet

A hitelező a Magyar Nemzeti Bank, <http://www.mnb.hu/> felügyelet alá tartozik.

(Adott esetben) A hitelközvetítő a Magyar Nemzeti Bank, <http://www.mnb.hu/> felügyelet alá tartozik.



## **Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság**

(a továbbiakban: Bank360 Közvetítő Kft.)

### **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

Hpt. szerinti Többes Ügynöki tevékenységéhez

#### **1. A panasz bejelentésének módjai**

##### 1.1. Szóbeli panasz:

###### a) személyesen:

aa) Bank360 Közvetítő Kft. – 1061 Budapest, Andrásy út 10.

ab) nyitvatartási idő: munkanapokon (hétfőtől – péntekig) 8 órától -16 óráig

###### b) telefonon:

ba) telefonszám: +36-1-817-01-03

bb) hívásfogadási idő: hétfőn 8 órától -20 óráig

##### 1.2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján

b) postai úton: Bank360 Közvetítő Kft. – 1061 Budapest, Andrásy út 10.

c) telefaxon: +36-1-817-01-03

d) elektronikus levélben: [bank360kft@bank360.hu](mailto:bank360kft@bank360.hu)

##### 1.3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is:

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Azonban amennyiben az ügy körülményei indokolják a Bank360 Közvetítő Kft. saját hatáskörben hozott döntése alapján előírhatja az ügyfél által adott meghatalmazás ügyvéd által ellenjegyzett okiratba, vagy közokiratba történő foglalását. A meghatalmazással szemben elvárás, hogy az pontosan tartalmazza az ügyfél, mint meghatalmazó és a meghatalmazott személyazonosító adatait, a meghatalmazáson alapuló képviseleti jogosultság tartalmát és terjedelmét, különösen, de nem kizárólagosan a meghatalmazással érintett ügy azonosító adatait, a meghatalmazás esetleges időbeli és egyéb korlátait, stb. Az előző követelményeknek meg nem felelő meghatalmazást a Bank360 Közvetítő Kft. nem fogadja el.

#### **2. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Bank360 Közvetítő Kft. a panasz kezelése során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

##### 2.1. Szóbeli panasz:

A szóbeli panaszt a Bank360 Közvetítő Kft. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank360 Közvetítő Kft. a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Bank360 Közvetítő Kft. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank360 Közvetítő Kft. a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank360 Közvetítő Kft. felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bank360 Közvetítő Kft. 5 évig őrzi meg. A Bank360 Közvetítő Kft. ügyfél erre vonatkozó kérése esetén biztosítja, hogy a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen az ügyfél rendelkezésre bocsátja – kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank360 Közvetítő Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A személyesen közölt szóbeli panasz esetén készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a Bank360 Közvetítő Kft. az ügyfél részére átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldi meg azt az ügyfélnek. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a Bank360 Közvetítő Kft. a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- j) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- k) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot a Bank360 Közvetítő Kft. 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

## 2.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kerül megküldésre az ügyfélnek.

A Bank360 Közvetítő Kft. a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

## 3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Bank360 Közvetítő Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám (ideértve a bank360.hu bejelentkezési nevet, illetve egyéb a Bank360 Közvetítő Kft. által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó azonosítót), illetve pénztári azonosító
- c) lakcíme, székhelyes, levelezési címe
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Bank360 Közvetítő Kft.-nél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Bank360 Közvetítő Kft. a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

## 4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél 6. pontban megjelölt Felügyeleti Hatóságokhoz fordulhat.

## 5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank360 Közvetítő Kft. nyilvántartást vezet.

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 válaszelevél postára adásának vagy email esetén az elektronikus levél elküldésének dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Bank360 Közvetítő Kft. öt évig őrzi meg.

## 6. Felügyeleti Hatóságok

6.1. A Bank360 Közvetítő Kft. által végzett – az Üzletszabályzat V. pontja szerinti – többes ügynöki tevékenységével összefüggő panaszkezelés esetén:

6.1.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (székhely: 1133 Budapest, Váci út 76.) (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172., telefonszám: +36-80-203-776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- b) **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.): levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefonszám: +36-80-203-776; fax: +36-1-489-9102; e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- c) **bíróság**.

6.1.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank360 Közvetítő Kft. nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

6.1.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetére a Bank360 Közvetítő Kft. ezúton tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén Bank360 Közvetítő Kft. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

További tájékoztatás a Pénzügyi Békéltető Testületi, illetve felügyeleti (MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ általi) panaszkezelésről:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/>

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

6.1.4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitájának rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.