

A Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft.

**Üzletszabályzata és
Általános Szerződési Feltételei**

1. Általános rendelkezések

- 1.1 A jelen üzletszabályzat és általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **Üzletszabályzat**) alkalmazásában
- **Társaság:** a **Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft. (Bankárnet Befektetési és Tanácsadó** Korlátolt Felelősségű Társaság, 1013 Budapest Attila út 15. 2 em. 5., Cg. 01-09-945725, adószám: 22942195-1-41, Léderer Tamás ügyvezető
 - **Ügyfél:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki illetve amely a Társaságtól a Társaság engedélyezett üzleti tevékenységi körében szolgáltatást vesz igénybe, továbbá, amennyiben az Üzletszabályzat másként nem rendelkezik, az előbbi személyi körön kívüli azon személy vagy szervezet is, akivel illetve amellyel a Társaság az engedélyezett üzleti tevékenységei körében szerződést kötött.
 - **Felek:** az Ügyfél és a Társaság.
 - **Hpt.:** a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény.
 - **Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény.
 - **Pmt.:** a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény.
- 1.2. A Társaság felügyeleti szerve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: **Felügyelet**), amelynek címe 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., honlap címe: www.pszaf.hu. A Társaságot a Felügyelet tartja nyilván, a nyilvántartás megtekinthető a www.pszaf.hu honlapon.
- 1.3. A Társaság alábbi tevékenységét a Felügyelet engedélyezi. A Társaság Felügyelet által engedélyezett tevékenységei az alábbiak:
- pénzügyi szolgáltatás közvetítése (a 2009. évi CL. törvénnyel módosított 1996. évi CXII. törvény 3. § 1) bekezdésének h) pontjában foglalt pénzügyi szolgáltatás közvetítést és a 6/C. § (1) bekezdés bc) pontja alapján független közvetítői, alkuszi tevékenységet folytat. Megbízott alkuszként a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó ügyfél megbízásából jár el a pénzügyi szolgáltatás közvetítése során.
- 1.4. Az 1.3. pontban meghatározott tevékenységek végzésének helye
- a Társaság székhelye,
 - a Társaság irodái,
- 1.5. A Társaság üzleti óráit az Üzletszabályzat **1. számú melléklete** tartalmazza.
- 1.6. Az Üzletszabályzat rendelkezései a Felek közvetítői szolgáltatásra, vagyis a Társaság által nyújtott pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységre vonatkozó jogviszonyára irányadók. A Felek közötti, az előbbieket hatálya alá tartozó tevékenységek keretébe tartozó jogügyletek tartalmát elsődlegesen a Felek között az adott ügyletre vonatkozóan létrejött egyedi szerződés határozza meg. A Társaság által használt szerződések formanyomtatványait az Üzletszabályzat **3. számú melléklete** tartalmazza. A Társaság fenntartja a jogot arra vonatkozóan, hogy a formanyomtatványoktól eltérő feltételekkel szerződjön az Ügyféllel. Az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadók mindazokban a kérdésekben, amelyekről az adott egyedi szerződés kifejezetten nem rendelkezik.
- 1.7. Azokban a kérdésekben, amelyekre a sem a Felek közti szerződés, sem az Üzletszabályzat nem tartalmaz rendelkezést, a jogviszony természetétől függően a Hpt, a Ptk. és az adott Ügyfél vonatkozásában kötelezően alkalmazandó további jogszabályok irányadók, így

különösen a Kormány 109/2010. (IV. 9.) Kormányrendelete a pénzügyi szolgáltatást nyújtók közvetítói díjáról, a 2009. évi CLXII. törvény az ügyfélnek nyújtott hitelről, a 361/2009. (XII. 30.) Kormányrendelet a körültekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról.

- 1.8. A Felek jogviszonyára és az esetleges jogvitákra a magyar jog irányadó. Jogvita esetén a Társaság székhelye szerint illetékes bíróság rendelkezik kizárólagos illetékességgel.
- 1.9. A Felek közötti kapcsolattartás nyelve elsődlegesen a magyar, a Felek megállapodása esetén a megállapodásban rögzítésre kerülő nyelv. A nem magyar nyelven kiállított dokumentumok az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda (OFFI) által készített hiteles fordítással ellátva nyújtandók be a Társasághoz.
- 1.10. Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti, az minden, a Társaságnak az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében hozzáférhető illetve a Társaság internetes oldalán, a www.bankarnet.hu címen megtekinthető.
- 1.11. A Társaság az Üzletszabályzat változásáról a módosítás hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően a Társaság honlapján közzétett hirdetményben értesíti az Ügyfeleit. Amennyiben az Ügyfél az Üzletszabályzat módosított rendelkezéseit magára nézve nem fogadja el, úgy jogosult a Társasággal megkötött, és a módosítással érintett szerződését a módosított Üzletszabályzat hatálybalépésének napjára írásban felmondani. Amennyiben az Ügyfél a rendelkezésére álló határidő alatt felmondási jogával nem él, az a módosítás Ügyfél általi elfogadásának minősül, azaz a módosított Üzletszabályzat tartalma az Üzletszabályzat hatályba lépése napján a Felek jogviszonyának részévé válik. Az Üzletszabályzat esetleges módosítása esetén a módosítások a hatálybalépéskor már teljesített ügyletekre visszamenőlegesen nem vonatkoznak.

2. Együttműködés, tájékoztatás, nyilvántartás

- 2.1. A Felek a kölcsönös együttműködés követelményének megfelelően, késedelem nélkül értesítik egymást az ügylet szempontjából lényeges körülményekről, tényekről, az ügylettel összefüggő, egymáshoz intézett kérdésekre idejében válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.
- 2.2. A Felek haladéktalanul értesítik egymást elnevezésük, címük, képviselőjük megváltozásáról, valamint a személyüket, jogi státuszukat érintő minden egyéb, az ügylet szempontjából lényeges változásról. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó Felet terheli.
- 2.3. Az Ügyfél köteles három napon belül értesíteni a Társaságot, ha nem érkezett meg időben valamely, a Társaságtól várt értesítés. E kötelezettség elmulasztásának következményei az Ügyfelet terhelik.
- 2.4. A Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy az Ügyfél tudomásul vette és elfogadta az értesítésben foglaltakat, ha arra az Ügyfél általi igazolt átvételtől számított 5 napon belül nem érkezett észrevétel vagy kifogás.
- 2.5. Az Ügyfél köteles a Társasággal való kapcsolatára vonatkozó információkat bizalmasan kezelni. Ettől eltérni csak a Társaság kifejezett beleegyezése esetén szabad.
- 2.6. A Társaság hirdetményei a www.bankarnet.hu internetes címen jelennek meg.
- 2.7. A Társaság az ügyféllel kötött közvetítói szerződésről és a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit. A Társaság a közvetítói tevékenységével kapcsolatos iratokat három évig megőrzi.

3. Ügyféligény, tájékoztatás és tájékozódás, igényfelmérés

3.1. A Társaság a megbízási szerződés és az Ügyfél által rendelkezésére bocsátott információk alapján elemző és piacfelmérő tevékenységet végez pénzügyi intézmények által kínált, a piacon elérhető finanszírozási konstrukciók vonatkozásában. Ennek keretében felméri az Ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a Társaság által adott tanácsot alátámasztják. A Társaság a pénzügyi szolgáltatás megkötésének elősegítése során feltár és elemez minden olyan lehetséges ajánlatot, amely az Ügyfél céljainak elérésére alkalmas. A Társaság az Ügyfelet értesíti a felmérés eredményéről, ajánlatát írásban átadja az Ügyfél számára. A Társaság a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően, az ügyfélnek kielégítő mennyiségű, de – ha a piacon hozzáférhető – legalább három pénzügyi szolgáltató versengő ajánlatát mutatja be az Ügyfél részére, emellett tájékoztatja arról, hogy felügyeleti hatósága a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, valamint arról, hogy független közvetítőként a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által vezetett nyilvántartásban szerepel (www.pszaf.hu).

3.2. A Társaság az Ügyfelet köteles tájékoztatni az Alkuzsi Ajánlatban az alábbiakról:

- a hitel típusáról,
- a hitelező nevről (cégnevéről) és levelezési címéről,
- a közvetítő nevről (cégnevéről) és levelezési címéről,
- a hitel teljes összegéről és lehívásának feltételeiről,
- a hitel futamidejéről,
- termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás megnevezéséről és készpénzáráról,
- a hitelkamatról és a hitelkamat feltételeiről, alkalmazása esetén a vonatkozó referencia-kamatlábról, valamint a hitelkamat módosításának gyakoriságáról, feltételeiről és eljárási szabályairól,
- a teljes hiteldíj mutatóról egy reprezentatív példával annak valamennyi feltételével,
- az Ügyfél által fizetendő teljes összegről,
- az Ügyfél által fizetendő törlesztő-részletek összegéről, a törlesztő-részletek számáról, és a törlesztés gyakoriságáról, esetlegesen a törlesztő-részleteknek a különböző hitelkamatú tartozásra történő elszámolásának sorrendjéről,
- 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,
- a hitelhez kapcsolódó hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatásról - ideértve díjat, jutalékot és költséget -, és módosításuk feltételeiről,
- adott esetben a közjegyzői díjról,
- a hitelhez kapcsolódó olyan járulékos szolgáltatásokról (például biztosítás), amely a hitelszerződés megkötéséhez vagy a hitelező ajánlat szerinti megkötéséhez szükséges,
- a késedelmi kamatról vagy az egyéb olyan fizetési kötelezettségről, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik,
- a fizetés elmulasztásának következményeiről,
- a szükséges biztosítékok meghatározásáról,
- az elállási jogról, illetve annak hiányáról,
- az előtörlesztéshez való jogról, és annak esetleges költségeiről,
- A megadott adatok érvényességének esetleges időbeli korlátozásáról.
- Ha az egyes hitelkamatok alkalmazásának feltételei eltérnek egymástól, a Társaság a hitelkamat módosításának gyakoriságára, feltételeire és eljárási szabályaira vonatkozó tájékoztatást valamennyi hitelkamat tekintetében meg adja.
- Ha a hitelszerződés alapján a hitel lehívására több módon kerülhet sor, és ez eltérő hitelkamatokat vagy eltérő hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatást - ideértve díjat, jutalékot és költséget - jelentenek, a Társaság ennek lehetőségét köteles jelezni.
- Ha az Ügyfél által fizetett részletek nem eredményezik haladéktalanul a hitelösszeg törlesztését, hanem a hitelszerződésben, vagy ahhoz kapcsolódó megállapodásban meghatározott időszakokban és feltételek szerint tőkeképzésre fordítják, a tájékoztatás során a Társaság tájékoztatja arról, hogy a részletek megfizetése nem eredményezi

automatikusan a hitel teljes összegének visszafizetését, kivéve, ha a szerződésben a felek erről megállapodtak.

- Fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret esetén a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a fenti bekezdésekben foglaltakról, valamint a hitel felmondásának feltételeiről és módjáról,
 - a. 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
 - b. 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, jutalékot és költséget -, és ezek módosításának feltételeiről.
 - 3.3. A Társaság a pénzügyi szolgáltatás közvetítése során folytatott eljárásban az Ügyfél érdekében, képviselőjében jár el.
 - 3.4. A Társaság a hitelszerződés megkötését megelőzően papíron vagy más tartós adathordozón az Ügyfelet tájékoztatja a fizetendő díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségről, és arról hogy a Társaság mely tevékenységei, szolgáltatásai ellenében keletkezik az ügyfeleknek fizetési kötelezettsége és milyen módon kerül meghatározása annak összege. Ennek a tájékoztatásnak meg kell felelnie a hatályos Üzletszabályzatban foglaltaknak.
 - 3.5. A Társaság tájékoztatása során az Ügyfél számára felvilágosítást ad annak érdekében, hogy az Ügyfél felmérje, hogy a hitel igényeinek és pénzügyi teljesítőképességének megfelel-e. E felvilágosítás kiterjed a hitel fő jellemzőire, a hitel Ügyfél pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, ideértve a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére vonatkozó tájékoztatást.
 - 3.6. A Társaság tájékoztatási és felvilágosítási kötelezettségének egyértelműen és tömören tesz eleget. Az Ügyfél a hitelszerződést megelőző tájékoztatást tartalmazó formanyomtatvány (Alkuszi ajánlat) másolatán aláírásával igazolja annak átvételét és azt, hogy a felvilágosítást megkapta.
 - 3.7. A Társaság jelzáloghitel igénylése esetén azt megelőzően, hogy az Ügyfelet bármilyen hitelszerződés vagy ajánlat kötné, kellő időben papíron vagy más tartós adathordozón – az Ügyfél által megadott információk alapján - az alábbi tájékoztatást nyújtja az Ügyfélnek:
 - a) általános tájékoztatás a pénzügyi intézmény által kínált jelzáloghitelről a 3.2. pontban meghatározott tartalommal,
 - b) személyre szóló tájékoztatást az Alkuszi Ajánlat kitöltésével.
 - 3.8. A Társaság a tájékoztatást az Ügyfél által meghatározott hitelcélhoz igazodva (konkrét hitelösszegre és futamidőre) a hitelbírálat elvégzését megelőzően adja át. A jelzáloghitelt igénylő Ügyfelet tájékoztatja az fent meghatározott tájékoztatókkal kapcsolatos kérdésekben illetékes szervezetről a név és telefonszám megadásával.
 - 3.9. A Társaság az internetes honlapján (www.bankarnet.hu) ad tájékoztatást
 - a) a pénzügyi szolgáltatás közvetítésével, a szerződés létrehozatalával, teljesítésével kapcsolatos költségekről, ideértve bármilyen, díjat, jutalékot
 - b) a fizetésre vagy a teljesítés módjára vonatkozó egyéb szabályokról.
- Az Ügyféllel történő szerződéses kapcsolat létesítésekor Társaság a szerződéskötéshez, valamint az egyes ügyletek megkötéséhez kapcsolódó költségekről, díjakról, amelyek az Ügyfelet terhelik, a hatályos megbízási szerződés átadásával írásban tájékoztatja.

A Társaság a tájékoztatások tartalmában bekövetkező változásról az Ügyfelet az internetes honlapján (www.bankarnet.hu) történő közzététellel tájékoztatja.

- 3.10. Az Ügyfél a megbízási szerződés és az Alkuzsi Ajánlat aláírásával elismeri, hogy a fentiekben felsorolt tájékoztatási kötelezettségének a Társaság eleget tett.
- 3.11. A Társaság a megbízási szerződés megkötését, valamint az ajánlat átadását köteles megtagadni, ha
- az jogszabályba ütközne,
 - a leendő szerződő fél, illetőleg az Ügyfél személyazonosságának igazolását vagy az azonosítást megtagadta, valamint ha a személyazonosság vagy az azonosítás más okból sikertelen volt,
 - az alábbiak szerint végrehajtandó pénzügyi elemzéshez, igényfelméréshez szükséges információkhoz nem jutott hozzá, vagy
 - az igényfelmérés eredménye nem teszi lehetővé az adott pénzügyi szolgáltatás nyújtását az Ügyfél számára.

A Társaság haladéktalanul bejelenti a Felügyeletnek, ha a szerződéskötést vagy a megbízási végrehajtását az utóbbi felsorolás első bekezdése alapján megtagadta.

- 3.12. A Társaság saját mérlegelése alapján jogosult a szerződés megkötését egyéb esetekben is megtagadni.
- 3.13. A Társaság az Ügyfél pénzügyi igényére vonatkozó tájékoztatására vonatkozó követelményeknek megfelelő tájékoztatást az Alkuzsi Ajánlatban adja meg (3. számú melléklet).

3.14. Igényfelmérés

A pénzügyi szolgáltatás közvetítői végzése során a Társaság a szerződés megkötését megelőzően meggyőződik arról, hogy az Ügyfél pénzügyi ismeretei és az adott pénzügyi szolgáltatással és ügylettel kapcsolatos gyakorlata, kockázatviselő képessége megfelelő-e ahhoz, hogy megalapozott döntést hozzon, és a szerződésben foglalt teljesítése érdekében szükséges mértékben feltárja az Ügyfél jövedelmi helyzetét és pénzügyi céljait. Ha a Társaság az ennek alapján úgy ítéli meg, hogy az Ügyfél teherviselő képessége nem megfelelő ahhoz, hogy a pénzügyi szolgáltatásból ráháruló kötelezettségeket teljesítse az adott pénzügyi szolgáltatás tekintetében kért közvetítői tevékenységet megtagadja az Ügyféltől. A Társaság az igényfelmérés során a Társaság az Ügyféltől

- vagyoni és jövedelmi helyzetére, iskolai végzettségére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot,
- a nyilatkozatok alátámasztását szolgáló okiratok bemutatását, valamint
- korábban más pénzügyi intézménnyel kötött megállapodásának feltárását kérheti.

Az ügyfél vagyoni és jövedelmi helyzetére vonatkozó iratok lehetnek különösen, de nem kizárólag: ingatlan tulajdoni lapja, munkáltatói jövedelemigazolás, közüzemi számla másolatok [gáz, villany, víz, internet, vonalas telefon, mobiltelefon], társági részesedést bizonyító cégkivonat, bankszámlakivonat, értékpapírszámla-kivonat, életbiztosítási kötvény, gépkocsi forgalmi engedély.

Az ügyfél Iskolai végzettségére vonatkozó iratok lehetnek különösen, de nem kizárólag: iskolai bizonyítványok, szakképzettséget bizonyító tanfolyamok oklevelei, nyelvvizsga bizonyítványok.

A fenti dokumentumokat az ügyfélnek az igényfelmérés során, az Alkuzsi Ajánlat kiadása előtt legalább 8 napos határidővel kell benyújtania a Társasághoz.

A Társaság az igényfelmérés keretében értékeli, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó tevékenysége keretében kínált szolgáltatás

- alkalmas-e a leendő szerződő fél vagy az Ügyfél által megjelölt célok megvalósítására,
- kapcsán felmerülő, a leendő szerződő fél vagy az Ügyfél céljaival egyébként összhangban lévő kockázat mértéke megfelel-e az Ügyfél pénzügyi teherviselő képességének, és
- természetéhez és a kapcsolódó kockázatok megértéséhez, értékeléséhez a leendő szerződő fél vagy az Ügyfél megfelelő tapasztalattal és ismerettel rendelkezik-e.

A Társaság az igényfelmérés során megvizsgálja

- a leendő szerződő fél vagy az Ügyfél rendszeres jövedelmének összegét és forrását,
- a leendő szerződő fél vagy az Ügyfél birtokában lévő eszközök nagyságát, különös tekintettel a likvid eszközök, befektetett eszközök és az ingatlanok állományára, és
- a leendő szerződő felet vagy az Ügyfelet terhelő rendszeres kötelezettségek összegét és forrását.

A Társaság az ismeret és tapasztalat értékelése során

- feltárja a leendő szerződő fél vagy az Ügyfél által ismert szolgáltatásokat, ügyleteket és pénzügyi eszközöket,
- vizsgálja a leendő szerződő fél vagy az Ügyfél pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó meglévő szerződéseinek természetét, nagyságrendjét.

Az Ügyfél a szerződéses kapcsolat fennállása alatt az igényfelmérés során megadott adatokban, illetve a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásokról köteles a tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül a Társaságot értesíteni. A Társaság nem felel az értesítés elmaradása miatt bekövetkezett kárért.

Az Ügyfél a szerződéses kapcsolat fennállása alatt a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásokról köteles a tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül a Társaságot értesíteni. A Társaság nem felel az értesítés elmaradása miatt bekövetkezett kárért.

3.15. Az Alkuzsi Ajánlat

Alkuzsi Ajánlatnak az az irat minősül, amely az ügyféllel folytatott igényfelmérés alapján az ügyfél számára személyre szólóan a 3.2. pont szerinti tartalommal ad tájékoztatást és elemzést az ügyfél által igénybe venni kívánt pénzügyi termékkel kapcsolatos, a Hpt. 219/B.§-nak megfelelő, a 3.1. pont szerinti az ügyfélnek kielégítő mennyiségű, de – ha a piacon hozzáférhető – legalább három pénzügyi szolgáltató versengő ajánlatáról.

Alkuzsi Ajánlatnak a jelen Üzletszabályzat 3.2. pontjában felsoroltakról kell tájékoztatást és elemzést nyújtani.

Ha az ügyfél az alkuzsi ajánlatban foglalt a Hpt. 219/B.§-nak megfelelő, a 3.1. pont szerinti az ügyfélnek kielégítő mennyiségű, de – ha a piacon hozzáférhető – legalább három pénzügyi szolgáltatók versengő ajánlatai közül szóbeli vagy írásbeli alakban tett nyilatkozatával egyiket sem fogadja el, úgy a 2. számú melléklet szerinti költségtérítés megfizetésére köteles. A költségtérítés esedékessé válik a nyilatkozat megtételével.

3.16. Hitelkérelem összeállítása

Az ajánlat ügyfél által történő elfogadását követően, ha az ügyfél igényt tart rá a Társaság elvégzi az esetlegesen szükséges mellékletet beszerzését, a hitelkérelem összeállítását és a kiválasztott pénzügyi intézményhez történő továbbítását.

4. Megbízás, Adatkezelés

- 4.1. A Társaság a szerződés létrejötte előtt, illetve tartama alatt bármikor jogosult meggyőződni az Ügyfél, illetve az általa megjelölt vagy a nevében fellépő képviselők vagy javára eljáró megbízottak, illetve bármely más, az Ügyfél tekintetében a Társaság irányában rendelkezésre jogosult személy személyazonosságáról, a képviselők képviseleti jogosultságáról. Az egyes szerződések megkötésekor az Ügyfél azonosítását csak akkor kell elvégezni, ha az Ügyfelet a Társaság egyéb, korábbi ügylet kapcsán még nem azonosította.
- 4.2. Az Ügyfél azonosítására az Ügyfél személyétől függően az alábbi dokumentumok szolgálnak:
- belföldi természetes személy esetén a magyar hatóság által kiállított, személyazonosságot igazoló igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
 - külföldi természetes személy esetén érvényes útlevél vagy személyi azonosító igazolvány, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, vagy a Magyar Köztársaság rendészeti szerve által kiállított tartózkodási jogot igazoló vagy tartózkodásra jogosító okmány,
 - a 14. életévét be nem töltött természetes személy személyi azonosítót igazoló hatósági igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa vagy útlevele és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
 - belföldi nem természetes személy esetén az Ügyfél és törvényes képviselőjének (jogszályon, hatósági rendelkezésen és létesítő okiraton alapuló képviselőjének) azonosítására és a képviselet illetve cégjegyzés módjának megállapítására alkalmas, 30 napnál nem régebben kiállított, cégbírósági bejegyzést vagy más bíróság, hatóság általi nyilvántartásba vételt igazoló okirat (pl. cégkivonat, cégbírósági bejegyző végzés, egyéni vállalkozó esetében a vállalkozói igazolvány és az adószámot, illetve az adóhatósághoz való bejelentkezést igazoló okirat stb.), a nyilvántartásba vételt megelőzően az Ügyfél létesítő okirata (pl. alapító okirat, alapszabály, társasági szerződés stb.) vagy a hatályos jogszályok szerinti egyéb, a létrejövételt igazoló okmány és az annak nyilvántartásba vételére irányuló, a megfelelő bírósághoz illetve hatósághoz történt benyújtását igazoló irat (amennyiben a nyilvántartásba vételt mint a belföldi nem természetes személy létrejöttéhez szükséges feltételt jogszály írja elő), és
 - külföldi nem természetes személy esetén az Ügyfél azonosítására a jelen pont legutóbbi alpontjában meghatározott szabályok megfelelően irányadóak, azzal, hogy a külföldi Ügyfél azonosítására annak saját joga szerinti, a legutóbbi alpontbeli dokumentumokkal egyenértékű dokumentumai szolgálnak.
- 4.3. Amennyiben a Társaságnak kétsége támad a tekintetben, hogy az Ügyfél által benyújtott dokumentumok bármelyike megfelel-e a fenti 4.2. pontban írt feltételeknek, vagy az Ügyfél, illetve képviselője megtagadja az azonosításhoz előírt okiratok szolgáltatását, a Társaság a dokumentumok fenti 4.2. pontban írt feltételeknek való megfelelése hitelt érdemlő bizonyításáig jogosult (jogszályban meghatározott esetben köteles) felfüggeszteni, illetve megtagadni a szerződés megkötését (akkor is, ha egyébiránt a tekintetben a Társaság ajánlati kötöttségben állt), illetve a szerződés Társaság általi teljesítését (akkor is, ha a Felek között a szerződés már létrejött). Az Ügyfelet terheli a bizonyítás terhe a tekintetben, hogy az általa szolgáltatott dokumentumok megfelelően, hitelesen, teljes értékűen és naprakészen igazolják az Ügyfél azonosításához szükséges adatokat az Ügyfél saját joga figyelembe vételével.
- 4.4. A Társaság az Ügyfél adatairól nyilvántartást vezet a Hpt. aktuális rendelkezéseinek valamint a Pénzmosási szabályzatnak megfelelően, az Ügyféllel való jövőbeni kapcsolattartás biztonsága, továbbá az Ügyfél igényeinek lehető legmagasabb szintű kiszolgálása érdekében. Az Ügyfél köteles Felek közti első szerződés megkötésekor a Társaság által rendszeresített adatlapot a valóságnak megfelelő és teljes körű adatok hiánytalan szolgáltatásával kitölteni, az adatlapot szabályszerű (gazdasági társaságok esetében cégszerű) aláírásával ellátni, majd az adatlap egy eredeti példányát a Társaságnak átadni. Az adatlaphoz mellékelni kell az

Üzletszabályzat fenti pontjaiban az Ügyfél és képviselője azonosításához előírt dokumentumok egy-egy eredeti példányát is. Amennyiben az eredeti példány csatolására nincs lehetőség, az eredeti példány Ügyfél általi felmutatása és a Társaság ügyintézője általi megvizsgálása mellett fénymásolat is csatolható.

4.5. Az adatlap tartalmazza

- az Ügyfél és képviselője aláírás-mintáját,
- belföldi természetes személy esetén:
 - családi és utónév, előző név, nők esetében leánykori családi és utónév,
 - lakcím,
 - értesítési cím,
 - telefon-, telefax szám, elektronikus levélcím,
 - állampolgárság,
 - adóazonosító jel,
 - azonosító okmány típusa, száma,
 - anyja születési családi és utóneve,
 - születési hely, idő,
 - bankszámlaszám,
 - értékpapírszámla-vezető és értékpapír-számlaszám,
 - a képviselőkre vonatkozó adatok, a képviseleti jog esetleges korlátozása.
- külföldi természetes személy esetén:
 - a fentiekben a belföldi természetes személy esetére meghatározott adatok közül a személyi azonosító okmány alapján megállapítható adatok, de legalább családi és utónév, lakcím, állampolgárság, azonosító okmány típusa és száma,
 - magyarországi tartózkodási hely,
 - magyarországi kézbesítési megbízott (amennyiben rendelkezik ilyennel) azonosítására alkalmas adatok.
- belföldi és külföldi nem természetes személy esetén:
 - cégnév, rövidített név,
 - székhely, külföldi székhelyű vállalkozás esetén magyarországi fióktelep,
 - telephely, fióktelep,
 - értesítési cím,
 - telefon-, telefax szám, elektronikus levélcím, honlapcím (amennyiben rendelkezik ilyennel),
 - statisztikai számjel,
 - adószám,
 - főtevékenység,
 - cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám, a jegyzéket vezető bíróság illetve hatóság neve, címe,
 - bankszámlaszám,
 - értékpapírszámla-vezető és értékpapír-számlaszám,
 - a képviseletére jogosultak neve, beosztása és az azonosításukhoz szükséges egyéb adatok, a képviseleti jog esetleges korlátozása,
 - magyarországi kézbesítési megbízott (amennyiben rendelkezik ilyennel) azonosítására alkalmas adatok.
- képviselő (természetes személy) esetén:
 - családi és utónév, előző (születési) név, nők esetében leánykori (születési) családi és utónév,
 - a személyazonosság igazolására szolgáló dokumentum száma, típusa, az azonosító okmányt kiállító hatóság megnevezése, betűjele, az okmány, időbeli érvénye,
 - lakcím, magyarországi tartózkodási hely (külföldi természetes személy képviselő esetében), értesítési cím,
 - telefon-, telefax szám, elektronikus levélcím (amennyiben rendelkezik ilyennel),
 - születési hely, idő,
 - állampolgárság,
 - anyja leánykori családi és utóneve,

- a képviseleti jog alapjának megjelölése (jogszabályon, hatósági rendelkezésen vagy létesítő okiraton vagy meghatalmazáson alapuló),
 - több képviseletre jogosult személy esetén a képviseletre jogosult személyek képviseleti jogának terjedelme,
 - a képviseleti jog egyéb korlátozása.
- 4.6. Az Ügyfél az adatlapon nyilvántartott adatai bármelyikének módosulását, legkésőbb a bekövetkezett változástól való tudomásszerzéstől, illetve az elhatározott változásoktól számított 15 napon belül köteles bejelenteni a Társaságnak. A Társaság az adatlapon bejelentett adatokat mindaddig jogosult érvényesnek és hatályban levőnek tekinteni, amíg a változástól hozzá az Ügyfél részéről a változásokat, az új adatokat és az azokat alátámasztó dokumentumokat is magában foglaló írásos bejelentés nem érkezett. Az Ügyfél által bejelentett adatmódosulást a Társaság az Ügyfél által szolgáltatott információk és dokumentumok alapján átvezeti. A változások bejelentésének elmulasztásából eredő károkért az Ügyfél felel.
- 4.7. A Társaság az Ügyfél és képviselője azonosítására szolgáló, az Ügyfél által a Társaság rendelkezésére bocsátott vagy a Társaságnak bemutatott okmányokról a Társaság másolatot készíthet. Ezen másolatok az banktitokra vonatkozó szabályok szerint kezelendők. Az okmányokról készített másolatokat a Társaság az azonosítás során keletkezett iratokkal együtt tárolja és azokat a szerződéses kapcsolat megszűnését követő 8 évig köteles megőrizni.
- 4.8. A Társaság eltekinthet az Üzletszabályzatnak az Ügyfél és képviselője azonosítására vonatkozó szabályai közül azon előírások alkalmazásától, amelyek többletfeltételt támasztanak a Társaság Pénzmosás elleni szabályzatában az ügyfél- és képviselője azonosítása tekintetében előírt feltételekhez képest, amennyiben az előbbi többletfeltételek valamelyikének teljesítése objektív akadályok miatt nem vagy egyéb okból ésszerűen nem lehetséges az adott ügyben, a Pénzmosás elleni szabályzat előbb hivatkozott előírásainak teljesítése azonban nem mellőzhető.
- 4.9. A Társaság az Ügyfél jognyilatkozatainak és a szerződéseken szereplő aláírásokat gondosan köteles megvizsgálni, és ha azt tapasztalja, hogy az aláíró jogosulatlan, vagy aláírása a bejelentett mintától szembeötlően eltérő, a Társaság az ok megjelölésével az adott dokumentumot, szerződést visszaküldi az Ügyfélnek és annak aláírását, illetve életbe léptetését - ennek az Ügyféllel való egyidejű közlése mellett - az eltérés okának tisztázásáig függőben tarthatja.
- 4.17. A Társaság nem felel az olyan jognyilatkozatok elfogadásából, szerződések teljesítéséből eredő kárért, amelyek jogosulatlan, vagy hamisított voltát gondos vizsgálat alapján sem lehetett felismerni.

5. Jognyilatkozatok közlése

- 5.1. Bármely Fél által a másik Félhez intézett jognyilatkozat (beleértve a szerződés feltételeinek módosítását, vagy a szerződés felmondását) csak akkor hatályos, ha azt a másik Féllel írásban közölték, kivéve, ha a szerződés, vagy az Üzletszabályzat valamely pontja ettől eltérően rendelkezik. Írásbeli közlésnek minősül a másik Félnek írásbeli formában személyesen, vagy postai úton levélben eljuttatott közlés.
- 5.2. A Társaság jogosult az Ügyféllel telefonon folytatott beszélgetést hangfelvételen rögzíteni. A Társaság a hangfelvételt 5 évig őrzi meg. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja az Ügyfél számára a lehetőséget, hogy a rögzített hangfelvételeket a Társaság helyiségében, helyben meghallgassa. A Társaság a hangfelvétel másolatát, a másolatkészítés előzetesen egyeztetett költségeinek megfizetését követően, az Ügyfél kérésére írásban vagy elektronikus formában kiadja.
- 5.3. A Felek írásbeli jognyilatkozataikat telefaxon is eljuttathatják egymásnak, az ilyen jognyilatkozatokat azonban utóbb, 5 napon belül postai úton eljuttatott levélben is meg kell erősíteni, kivéve, ha ennek szükségességétől a másik Fél eltekint. A tekintetben, hogy

valamely jognyilatkozatot a másik Féllel közöltek, azt a Felet terheli a bizonyítási teher, amely Fél e közlésre hivatkozik, arra jogot, vagy igényt alapít. A közlés megtörténtét hitelt érdemlően bizonyítja a másik Fél által a személyes kézbesítéskor aláírt átvételi elismervény, a telefaxon történt iratküldést igazoló szelvény, a postai feladást igazoló ajánlott szelvény, a Társaság postai feladó- vagy átadókönyve, illetve a Társaság bármilyen olyan belső iratnyilvántartása vagy iratjegyzéke, amelyből a postai feladás ténye kitűnik.

- 5.4. A Társaság az Ügyfélnek szóló iratokat, értesítéseket általában nem köteles ajánlottan, tértivevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata, vagy kézjeggyel ellátott példánya a Társaság birtokában van, vagy pedig ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék, vagy feladóvevény igazolja. A telex és telefax útján küldött és fogadott értesítéseket megtörténtnek kell tekinteni.
- 5.5. A küldemény feladását követő 2. nap elteltével a Társaság jogosult úgy tekinteni, hogy írásos értesítését az Ügyfél megkapta, ide nem értve az ajánlottan, tértivevénnyel feladott küldeményeket, amelyek címzett általi átvételének időpontját a címzett által aláírt tértivevény tartalmazza.
- 5.6. Az írásbeli küldemények illetve értesítések Társasághoz érkezése, Társaság általi átvétele tekintetében a Társaság nyilvántartása az irányadó. A Társaság az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről.
- 5.7. Az Ügyfél nem érvényesíthet követelést a Társasággal szemben, ha a követelés alapja a telefon-, telefax- vagy e-mailkapcsolat során előforduló félreértés, hiba vagy illetéktelen hozzáférés.

6. Felelősségi szabályok

- 6.1. A Társaság tevékenysége során mindenkor az Ügyfél érdekeinek megfelelően, annak az adott körülmények között lehetséges legteljesebb figyelembevételével és a kellő gondossággal jár el. A Társaság megtéríti mindazt a kárt, amelyet e kötelezettségének felróható megszegése által az Ügyfélnek okozott.
- 6.2. A Társaság nem felel az olyan kárért, amely erőhatalom, bel-, vagy külföldi hatósági rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása, vagy késedelmes megadása illetve vis maior esemény vagy körülmény, vagy a Társaság felelősségi körén kívüli ok folytán következik be.
- 6.3. A Felek kölcsönösen felelősek egymás felé a szerződés során közölt adatok valóságáért, továbbá az ügylet tárgyát képező pénzügyi eszköz illetve pénzeszköz feletti korlátlan rendelkezési jogért, az ügylet tárgyának per-, igény- és tehermentességéért. Az Ügyfél részéről a szerződés során adott megtévesztő tájékoztatás következményeit az Ügyfél viseli.
- 6.4. A Társaság nem felel azokért a károkért, amely a Társaságnak az előző pontok szerinti, az üzleti szokásoknak megfelelő eljárása ellenére következtek be.
- 6.5. A Társaság a jogszabályban meghatározott esetek, valamint az Ügyfél súlyos és felszólítás ellenére sem rendezett szerződésszegése kivételével a szerződések teljesítéséért felelősségét nem zárhatja ki és nem korlátozhatja.

7. A szerződés módosítása és megszüntetése

- 7.1. A Felek közös megállapodással, írásban módosíthatják a keretjellelű vagy még nem teljesített szerződéseket.
- 7.2. A szerződés megszűnik a következő esetekben:
 - a szerződés tárgyaként meghatározott ügylet Felek általi teljesítésével,

- írásbeli közös megegyezéssel,
- írásbeli rendes felmondással,
- bármely fél írásbeli azonnali hatályú felmondásával, amennyiben ennek a szerződésben rögzített feltételei fennállnak,
- bármely Fél egyoldalú jognyilatkozattal történő elállásával, amennyiben az egyoldalú elállásra jogszabály vagy a szerződés alapján lehetőség van,
- a Társaság jogutód nélküli megszűnésével, kivéve, ha a szerződést is tartalmazó állomány átruházására a jogutód nélküli megszűnést megelőzően sor kerül.

7.3. A Felek a szerződés megszűnése esetén az adott ügylet jellegéből adódó ésszerű határidőn belül kötelesek elszámolni egymással, ennek érdekében kötelesek messzemenően együttműködni egymással.

8. Üzleti titok és banktitok

8.1. A Felek, a Felek bármelyikénél a vezető állású személyek, valamint az alkalmazottak kötelesek a másik fél működésével kapcsolatban tudomásukra jutott üzleti titkot időbeli korlátozás nélkül megtartani. Üzleti titoknak minősül a másik Fél tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek titokban maradásához a másik Félnak méltányolható érdeke fűződik, és amelyet üzleti titokká minősített, illetve amelynek titokban maradása érdekében a szükséges intézkedéseket megtette.

8.2. A titoktartási kötelezettség kiterjed arra a személyre és szervezetre is, aki, illetve amely üzleti titoknak minősülő információkhoz jutott.

8.3. A titoktartási kötelezettség nem áll fenn a feladatkörében a törvény felhatalmazása alapján eljáró

- Felügyelettel,
- MNB-vel,
- Állami Számvevőszékkel,
- Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatallal,
- Gazdasági Versenyhivatallal,
- a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormányzati Ellenőrzési Hivatallal,
- nemzetbiztonsági szolgálattal,
- Ügyfélvédelmi hatósággal szemben,

a titoktartási kötelezettség az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan nem áll fenn továbbá a feladatkörében eljáró

- nyomozó hatósággal a folyamatban lévő büntetőeljárás, valamint a feljelentés kiegészítése keretében, továbbá a feladatkörében eljáró ügyészséggel szemben,
- a büntető-, valamint hagyatékkal kapcsolatos polgári ügyben, továbbá csőd-, illetve felszámolási eljárás, valamint önkormányzati adósságrendezési eljárás keretében a bírósággal
- az európai uniós támogatások felhasználásának szabályszerűségét ellenőrző Európai Csalásellenes Hivatallal (OLAF),
- az ügyfélvédelmi hatósággal szemben.

8.4. A Társaság a nyomozó hatóság, a nemzetbiztonsági szolgálat és az ügyészség írásbeli megkeresésére haladéktalanul köteles kiszolgáltatni a kért adatot az általa lebonyolított, ha adat merül fel arra, hogy az ügylet vagy a számla

- kábítószer-kereskedelemmel,
- terrorcselekménnyel,
- robbanóanyaggal vagy robbantószerrel való visszaéléssel,
- lőfegyverrel vagy lőszerrel való visszaéléssel,
- pénzmosással,
- bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- bennfentes kereskedelemmel,
- piacbefolyásolással áll összefüggésben.

A pénzügyi intézmény a megkeresések teljesítése során köteles az államtitok és a szolgálati titok védelméről szóló jogszabályban foglalt feltételeknek megfelelő védelmi intézkedéseket megtenni.

8.5 (1) Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a) a pénzügyi intézmény ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitok kört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzügyi intézménnyel történő szerződéskötés keretében nyújtja,
- b) e törvény a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
- c) a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

(2) Az (1) bekezdés b) pontjában foglaltak alapján a banktitok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn

- a) a feladatkörében eljáró Országos Betétbiztosítási Alappal, Magyar Nemzeti Bankkal, Állami Számvevőszékkel, Gazdasági Versenyhivatallal, a Felügyelettel, az önkéntes intézményvédelmi és betétbiztosítási alapokkal, a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormány által kijelölt belső ellenőrzési szervvel, az európai támogatások felhasználásának szabályszerűségét ellenőrző Európai Csalásellenes Hivatallal (OLAF),
- b) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel, valamint a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,
- c) a csőd eljárás, felszámolási eljárás, önkormányzati adósságrendezési eljárás, illetve végelszámolás ügyében eljáró vagyongfelügyelővel, felszámolóval, pénzügyi gondnokkal, illetve végelszámolóval,
- d) a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró, valamint a feljelentés kiegészítését végző nyomozó hatósággal, ügyészséggel,
- e) a büntető-, valamint polgári ügyben, továbbá a csőd-, illetve felszámolási eljárás, valamint önkormányzati adósságrendezési eljárás keretében a bírósággal,
- f) a külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,
- g) a főigazgató eseti engedélye alapján a törvényben meghatározott feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,
- h) a helyi önkormányzatok címzett és céltámogatási rendszeréről szóló 1992. évi LXXXIX. törvény 17. § (5) bekezdésében meghatározott esetben a helyi önkormányzatokért felelős miniszterrel és az államháztartásért felelős miniszterrel,
- i) az adó-, vám- és társadalombiztosítási kötelezettség teljesítésének ellenőrzése, valamint az ilyen tartozást megállapító végrehajtható okirat végrehajtása, továbbá a jogalap nélkül

felvett ellátás összegének megtérülése érdekében eljáró adóhatósággal, vámhatósággal, illetve társadalombiztosítási szervvel,

- j) bírósági végrehajtási eljárásban és a bírósági végrehajtó által lefolytatott közigazgatási végrehajtási eljárásban - ideértve az 1994. évi LIII. törvény 79/C. § (2) bekezdés alapján a közös számla nem adós tulajdonosának nevére és címére vonatkozó megkeresést is - eljáró végrehajtóval, valamint a bírósági végrehajtási eljárásba a lakáscélú állami támogatásokról szóló kormányrendelet alapján bekapcsolódni szándékozó kincstárral,
- k) a feladatkörében eljáró országgyűlési biztossal,
- l) a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásáról szóló törvény szerinti feladatkörében eljáró államháztartásért felelős miniszterrel, a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszterrel és az Európai Közösségeket létrehozó Szerződés 87. cikk (1) bekezdésének hatálya alá tartozó állami támogatások - az Európai Közösségeket létrehozó Szerződés I. mellékletében szereplő mezőgazdasági termékek előállításához és kereskedelméhez nyújtott támogatások és az Európai Mezőgazdasági Vidékfejlesztési Alapból nyújtott támogatások, valamint külön jogszabályban más miniszter feladatkörébe utalt támogatások kivételével - versenyszempontú ellenőrzésének hazai koordinálásáért felelős miniszterrel,
- m) lakáscélú támogatások igénybevételének és felhasználásának jogszerűsége céljából feladatkörében ellenőrzést végző kincstárral

szemben e szerveknek a pénzügyi intézményhez intézett írásbeli megkeresése esetén.

(3) A banktitok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben sem, ha

- a) az adóhatóság és a Felügyelet nemzetközi szerződés, illetve együttműködési megállapodás alapján, külföldi hatóság írásbeli megkeresésének teljesítése érdekében írásban kér adatot a pénzügyi intézménytől, amennyiben a megkeresés tartalmazza a külföldi hatóság által aláírt titoktartási záradékot,
 - b) a hitelintézet az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 52. §-ának (8) bekezdése alapján szolgáltat adatot.
- (4) Az írásbeli megkeresésben meg kell jelölni azt az ügyfelet vagy bankszámlát, akiről vagy amelyről a (2) bekezdésben megjelölt szerv vagy hatóság a banktitok kiadását kéri, valamint a kért adatok fajtáját és az adatkérés célját, kivéve, ha a feladatkörében eljáró Felügyelet vagy az MNB helyszíni ellenőrzést folytat.
- (5) A (2) és (3) bekezdés szerint adatkérésre jogosult a rendelkezésére bocsátott adatokat kizárólag arra a célra használhatja fel, amelyet az adatkéréskor megjelölt.
- (6) A pénzügyi intézmény az (1)-(3) bekezdésekben, valamint az 52. §-ban foglalt esetekben az adatok kiszolgáltatását - titoktartási kötelezettségére hivatkozva - nem tagadhatja meg.

(7) A banktitok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben sem, ha

- a) a pénzügyi intézmény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvényben (a továbbiakban: Pmt.) meghatározott bejelentési kötelezettségét teljesíti,
 - b) a magyar bűnüldöző szerv, illetőleg a pénzügyi információs egységként működő hatóság - a Pmt.-ben meghatározott feladatkörében eljárva, vagy nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv, illetőleg külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresése teljesítése céljából, ha a megkeresés tartalmazza a külföldi adatkérő által aláírt titoktartási záradékot - írásban kér banktitoknak minősülő adatot a pénzügyi intézménytől.
- (8) A Felügyelet, valamint az MNB jogszabályban, a pénzügyi intézmény számára előírt adatszolgáltatás során is jogosult banktitokhoz jutni.
- (9) A banktitok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a pénzügyi intézmény az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget

9. Közreműködő igénybevétele

- 9.1.** A Társaság jogosult harmadik személy, alvállalkozó közreműködését igénybe venni, ha ez a szerződés teljesítése érdekében szükséges. A Társaság a harmadik személyért úgy felel, mintha saját maga járt volna el. Az alvállalkozók különösen az alábbi tevékenység ellátására jogosultak: az ügyfél igényének részletes felmérése érdekében az ügyféllel tárgyalhat, alkuszi ajánlatok ügyfél számára történő átadása, dokumentáció összeállítása. Az alvállalkozó az alkuszi megbízási szerződés megkötésére nem jogosult. Az alvállalkozó és a Társaság külön megbízási szerződésben szabályozzák az alvállalkozók jogait és kötelezettségeit.

10. Eljárás a Társaság engedélyének korlátozása, felfüggesztése illetve visszavonása esetén

- 10.1. A Társaság minden ügyletfajta esetén köteles haladéktalanul értesíteni honlapján (www.bankarnet.hu) az ügyfeleket, ha a Társaság tevékenységi engedélyének részleges vagy teljes korlátozása, felfüggesztése, engedélyének részleges vagy teljes visszavonására kerül sor.

11. Tanácsadási tevékenység

- 11.1. A Társaság az Ügyfél megbízása alapján, egyedi szerződés feltételei szerint finanszírozási tanácsadást nyújt. Ennek során pénzügyi eszközre vonatkozó ügylethez kapcsolódó, személyre szóló ajánlást nyújt.
- 11.2. Nem minősül tanácsadásnak a nyilvánosság számára közölt tény, adat, körülmény, tanulmány, riport, elemzés és hirdetés közzététele, továbbá a Társaság által az Ügyfél részére adott, a Hpt. szerinti előzetes tájékoztatás.
- 11.3. A Társaság a tanácsadási szolgáltatást az igényfelmérés követően nyújtja.
- 11.4. A Társaság nem felel az általa nyújtott finanszírozási tanács hatására kötött kölcsönügyletekért, az Ügyfélnek vagy másnak a tanács felhasználásával vagy arra tekintettel megkötött ügylete kamataiért, ezekkel összefüggő várakozások elmaradásáért, károkért és egyéb hátrányos következményekért.
- 11.5. A Társaság az alkuszi tevékenység ellátásáért (személyi kölcsön, lakossági jelzáloghitel, vállalati hitel mint pénzügyi termékkel kapcsolatos ajánlat készítéséért) díjat számíthat fel.

A díj kizárólag szerzési jutalékból áll, amelynek mértékét az Üzletszabályzat és Általános Szerződési Feltételek 2.sz. melléklete (Társaság általános jutalékjegyzéke) határozza meg.

A Megbízó megbízási díjat köteles fizetni a Megbízott részére, amennyiben az Alkuszi Ajánlatban szereplő bármely konstrukciót elfogadja. Megbízott a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízótól fogad el.

A megbízási díj összege az alkuszi megbízási szerződés 3. pontjában megjelölt összeg a jelen Üzletszabályzat 2.sz. melléklete szerinti százaléka alapján meghatározott forintösszeg, melyet a Megbízó a bankkal kötött kölcsön illetve hitelszerződés megkötését követően három munkanapon belül köteles a Megbízott javára megfizetni a Megbízott bankszámlájára teljesített átutalással. A megbízási díjra a Megbízott jogosulttá válik, ha a Megbízó részére a Hpt. 219/B. § szerinti mennyiségű szolgáltató ajánlatát a Megbízott elemzi és átadja, és ezen versengő ajánlatot adó pénzintézetek bármelyikével a Megbízó 6 hónapon belül az ajánlat szerinti szerződést köt, függetlenül attól, hogy a Megbízó és a Megbízott között az ajánlatok átadását követően a megbízási szerződés fennáll vagy megszűnik (akár a Megbízó felmondása miatt).

A Társaság a melléklet szerinti díjaktól az Alkuzsi Megbízási Szerződésben - kizárólag az ügyfél javára – eltérhet.

- 11.6. A Társaság felelős a téves tanácsadásért, a tanácsadási tevékenysége során okozott kárért, felel az iratok és nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.

12. Záró rendelkezések

- 12.1. Az üzletszabályzatot az ügyélforgalom számára rendelkezésre álló helyiségekben ki kell függeszteni, elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az Ügyfél számára folyamatosan és könnyen elérhető módon elektronikus úton is elérhetővé kell tenni, lehetővé téve az Ügyfél számára annak tárolását és előhívását.

- 12.2. A Társaság saját tevékenységével kapcsolatosan keletkező ügyfélpanaszok okainak kivizsgálására, a panaszügyekkel kapcsolatos felelősségre, a válaszadás módjára, határidejére, a panasszal kapcsolatos kommunikációs rendre vonatkozóan Panaszkezelési Szabályzatot tart fenn, mely jelen Üzletszabályzat mellékletét képezi.

- 12.3. Az Üzletszabályzat mellékletei:

1. sz. melléklet: A Társaság üzleti órái

2. sz. melléklet: A Társaság által alkalmazott szerződések formanyomtatványai

a) Alkuzsi megbízási szerződés

b) Alkuzsi ajánlat

c) Tájékoztató fogalomtár

d) Teljesítés igazolás

3. sz. melléklet: Az alvállalkozók jegyzéke

4. sz. melléklet: Panaszkezelési Szabályzat

Budapest, 2011. május 27.

Bankárnét Befektetési és Tanácsadó Kft.

Léderer Tamás
Ügyvezető igazgató

A Bankárnet Kft Üzletszabályzatának 1. számú melléklete

A Társaság üzleti órái

A Társaság üzleti órái: A Bankárnet Kft. (székhelye: 1013 Bp Attila út 15. 2.em 5.ajtó Cg. 01-09-945725) üzleti órái: munkanapokon 8-18 óra között.

Budapest, 2011. május 27.

Léderer Tamás
Ügyvezető igazgató

Tanú:
szig:
lakcím:

Tanú
szig:
lakcím:

ALKUSZI MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS

AMELY LÉTREJÖTT EGYRÉSZRŐL

Név / születési név:

Anyja neve: _____

Személyi igazolványszám: _____ Adószám:

Foglalkozás: _____

Telefonszám: _____

Lakcím: _____

mint megbízó (a továbbiakban: **Megbízó**), másrészről a

Bankárnét Befektetési és Tanácsadó Kft (székhely: 1013 Budapest, Attila út 15. 2 em. 5., cégjegyzékszám: 01-09-945725, adószám: 22942195-1-41, képviseli: Léderer Tamás ügyvezető),

mint megbízott (a továbbiakban: **Megbízott**) (a Megbízó és a Megbízott a továbbiakban együttesen: **Szerződő felek**) között, az alulírott helyen és napon, az alábbi feltételek mellett:

1. Szerződő felek rögzítik, hogy a Megbízott pénzügyi szolgáltatások közvetítésével foglalkozó gazdasági társaság, mely a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló, a 2009. évi CL. törvénnyel módosított 1996. évi CXII. törvény 3. § (1) bekezdésének h) pontjában foglalt pénzügyi szolgáltatás közvetítést és a 6/C. § (1) bekezdés bc) pontja alapján független közvetítői, alkuszi tevékenységet folytat. Megbízott alkusként a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó ügyfél megbízásából jár el a pénzügyi szolgáltatás közvetítése során.

2. A Megbízott felügyeleti hatósága a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., www.pszaf.hu). A Megbízott felügyeleti engedélyének száma: EN-I-645/2011.

3. A Megbízó megbízza a Megbízottat alkuszi tevékenység ellátásával _____-Ft, azaz _____ forint összegű, személyi kölcsön, hitelkártya, lakossági jelzáloghitel, vállalati hitel, mint pénzügyi termékkel kapcsolatos ajánlat készítésével. *(megfelelő pénzügyi termék aláhúzendő)*

4. A Megbízott vállalja, hogy a jelen megbízási szerződés és a Megbízó által rendelkezésre bocsátott információk alapján elemző és piacfelmérő tevékenységet végez pénzügyi szolgáltatók által kínált, a piacon elérhető finanszírozási konstrukciók vonatkozásában. Ennek keretében felméri a Megbízó igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a Megbízott által adott tanácsot alátámasztják. A Megbízott a pénzügyi szolgáltatás megkötésének elősegítése során feltár és elemez minden olyan lehetséges ajánlatot, amely a Megbízó céljainak elérésére alkalmas. A Megbízott elemző tevékenysége eredményeként a pénzügyi szolgáltatóktól beszerzett információkról, a Megbízó igényeinek kielégítését szolgáló finanszírozási konstrukciókról tájékoztatja a Megbízót a jelen megbízási szerződés elválaszthatatlan részét képező 1. számú mellékletben (Alkuszi Ajánlat). A Megbízott részletes írásbeli és szóbeli tájékoztatást ad a Megbízónak az ajánlott konstrukciókról és szakmai tapasztalatai alapján tanácsot ad a Megbízó részére a jelen szerződés 3. pontjában

meghatározott összeg és cél ismeretében a Megbízó számára legkedvezőbbnek ítélt pénzügyi szolgáltatásról és annak feltételeiről.

5. A Megbízó kötelezettséget vállal arra, hogy az Alkuszi Ajánlat átvételét, illetve az abban foglaltak tudomásul vételét és elfogadását a jelen megbízási szerződés elválaszthatatlan részét képező 2. számú mellékletben igazolja (Megbízói nyilatkozat). A Megbízó tudomásul veszi, hogy az Alkuszi Ajánlat a készítés időpontjában, illetőleg annak Megbízott részére történő átadásakor az abban feltüntetett pénzügyi szolgáltatóknál aktuálisan igénybe vehető konstrukciókat tartalmazza. A Megbízott vállalja, hogy amennyiben tudomása van arról, hogy az ajánlott konstrukció/k a megjelölt szolgáltatóknál korlátozott ideig vehető/k igénybe, azt az Alkuszi Ajánlatban feltünteti.

6. A Megbízó megbízási díjat köteles fizetni a Megbízott részére, amennyiben az Alkuszi Ajánlatban szereplő bármely konstrukciót elfogadja. Megbízott a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízótól fogad el.

7. Szerződő felek rögzítik, hogy a megbízási díj összege a jelen szerződésben 3. pontjában megjelölt összeg _____ %-a, _____ Ft + a törvényben meghatározott ÁFA összege, melyet a Megbízó a bankkal kötött kölcsön illetve hitelszerződés megkötését követően három munkanapon belül köteles a Megbízott javára megfizetni a Megbízott CIB Banknál vezetett 10700419-66068927-51100005 számú bankszámlájára teljesített átutalással. A megbízási díjra a Megbízott jogosulttá válik, ha a Megbízó részére a Hpt. 219/B. § szerinti mennyiségű szolgáltató ajánlatát a Megbízott elemzi és átadja, és ezen versengő ajánlatot adó pénzintézetek bármelyikével a Megbízó 6 hónapon belül az ajánlat szerinti szerződést köt, függetlenül attól, hogy a Megbízó és a Megbízott között az ajánlatok átadását követően a megbízási szerződés fennáll vagy megszűnik (akár a Megbízó felmondása miatt).

8. A Megbízó a jelen szerződés aláírásával felmenti a pénzügyi szolgáltatót, mint harmadik felet a Megbízóra vonatkozó bank- és üzleti titok megőrzésére vonatkozó kötelezettsége alól. A Megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy a megbízás során a Megbízó személyére, adataira, vagyoni helyzetére vonatkozóan tudomására jutott információkat – időbeli korlátozás nélkül – üzleti titokként megőrzi. A Megbízott kijelenti, hogy a megbízás során tudomására jutott információkat harmadik fél részére nem adja át és azokat kizárólag a jelen szerződés szerinti megbízás teljesítése érdekében használja fel.

9. Szerződő felek rögzítik, hogy jelen szerződést bármelyik fél a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondhatja.

10. A Megbízott pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenysége keretében a Megbízónak okozott kárért felelősséggel tartozik (ide értve különösen a téves tanácsadásért, az iratok és a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért való felelősséget).

11. A Megbízó kijelenti, hogy a Bankárnet Kft. tájékoztatása alapján megismerte a cég szolgáltatásait. A jelen megbízási szerződés aláírásával a Megbízó kifejezetten

- hozzájárul ahhoz
- nem járul hozzá,

hogy a Bankárnet Kft. a hatályos adatvédelmi jogszabályok betartásával személyes adatait (név, cím, telefonszám) a Bankárnet Kft. tagjai részére pénzügyi, befektetési, banki, biztosítási vagy ingatlan adásvételi tervei megvalósításához hozzáférhetővé tegye, valamint hogy a Megbízott által elemzett és átadott, versengő ajánlatot adó pénzintézetek bármelyikétől adatot kérhet, hogy a Megbízó 6 hónapon belül az ajánlat szerinti szerződést megkötötte-e.

12. Szerződő felek a jelen szerződésből származó vitájuk esetén hatáskörtől függően kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét.

13. Szerződő felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv szabályai irányadók.

A jelen, 13 pontból álló és 2 példányban készült megbízási szerződést a Szerződő felek, mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írják alá. A Megbízó és a Megbízott aláírásukkal igazolják, hogy e szerződés egy-egy, mindkét fél által aláírt példányát átvették.

Szerződéskötés helye és időpontja: _____

Megbízó

Megbízott
Bankárnet Kft.
Képviseli: Léderer Tamás ügyvezető

Alkuszi megbízási szerződés
1. számú melléklet
Alkuszi ajánlat

Igénylő		
----------------	--	--

Alkusz	Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft.	székhelye: 1013 Budapest, Attila út 15.
---------------	---	--

Hitelcél	
Tárgy	Alkuzsi ajánlat

Jelen tájékoztató nem minősül jogilag kötelező érvényű ajánlatnak. A tájékoztatóban szereplő adatokat a hitelező jóhiszeműen nyújtja, és azon ajánlatát tükrözi, amelyet a rendelkezésre álló információk alapján a jelenlegi piaci feltételek mellett tenne. Az adatok a piaci feltételek változása esetén megváltozhatnak. A tájékoztató nem kötelezi a hitelezőt a hitel jóváhagyására. Az ajánlatban szereplő fogalmak magyarázata a mellékelt „Tájékoztató fogalomtár”-ban található.

MEGBÍZÓ ADATOK:

ADÓS	
Családi állapot	
Végzettség	
Alkalmazás	
Jövedelem	
KHR státusz	
Meglévő hitel(ek)	
Egyéb információk	
INGATLANFEDEZET	
Pótfedezet 1.	
ZÁLOGKÖTELEZETT	

KONDÍCIÓK:

AJÁNLAT I.		
Hitelösszeg:	Futamidő:	Devizanem:
Havi törlesztőrészlet		
Kamat + kezelési költség		
THM		
Kamatperiódus		
Kamatperiódus a n. hónaptól:		
Futamidő alatt összes törlesztés		
Elő- és végtörlesztés díja:		

KÖLTSÉGEK

AJÁNLAT I.

A. HITEL ELINDÍTÁSAKOR FELMERÜLŐ KÖLTSÉGEK

A célingatlan eredeti tulajdoni lapjának lekérési díja:	
A célingatlan eredeti térképszelvényének lekérési díja:	
Értékbecslési díja és fizetési módja:	

B. Pozitív hiteldöntés után, folyósítás előtt, felmerülő költségek:

Kölcsönszerződés szerződéskötési díja	
Kölcsönszerződés közokiratba foglalásának díja	
A hitelt nyújtó bank jelzálogjogának jegyzési illetéke:	
Fedezetül felajánlott ingatlan vagyonbiztosításának díja:	

C. A hitelösszeg folyósításakor felmerülő költségek:

Bank folyósítás jutaléka	
--------------------------	--

D. EGYÉB INFORMÁCIÓK

AJÁNLATBAN SZEREPLŐ BANKOK NEVE ÉS CÍME

ÜGYINTÉZÉS FOLYAMATA:

ÁTLAGOS ÁTFUTÁSI IDŐ:

Ajánlatunk az Önök által átadott információk alapján, a fenti, az adott napon érvényes devizaárfolyamokkal kalkulált. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a megbízási szerződésben tájékoztatást adtunk társaságunk nevééről, székhelyéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről, a felügyeleti nyilvántartásról, arról, hogy a Bankárnet tevékenysége során okozott kárért az Ügyfél felé ki áll helyt, arról, hogy alkuszként a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó Ügyfél megbízásából járunk el, és végül arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól (Ügyféltől) fogadhat el. A mellékelt tájékoztató fogalomtár, mely jelen ajánlat elválaszthatatlan részét képezi.

A hitel igényléséről és a banki ajánlatról teljes körű tájékoztatást kaptam, azt megértettem. Jelen ajánlat és mellékletének eredeti példányát átvettem:

Igénylő

Társigénylő

Budapest, 2011.-----

FOGALOMTÁR

Adásvételi szerződés

Dologi tulajdon átruházása és birtokba adása eladóról vevőre a kialakított vételár megfizetése mellett. Amennyiben a vételár hitelrészlet is tartalmaz, az adásvételi szerződésben foglaltaknak meg kell felelniük a kölcsönt nyújtó bank adásvételi szerződéssel szemben támasztott formai és tartalmi követelményeinek. A banki hitel mindig az utolsó vételár-részlet. A tulajdonjog a vevőt illeti, a banknak jelzálogjog (esetleg Elidegenítési és terhelési tilalom, vagy/és opciós vételi jog) kerül bejegyzésre az ingatlan-nyilvántartásba.

Lízing esetén a tulajdonjog a lízingcégé lesz, az Ügyfél pedig a lízingbe vevő.

Alacsony törlesztés

Az annuitásos törlesztő-részletnél alacsonyabb összegű havi törlesztő-részlet, melyet okozhat türelmi idő, lakástakarékkal vagy életbiztosítással kombinált kölcsön.

Adós-adóstárs

A kölcsön azon szereplője (Ügyfél), akivel a hitelező hitelszerződést köt, mely szerződés alapján a szerződésben meghatározott összeget az Ügyfél rendelkezésére bocsátja, és aki ezen kölcsön összegét és járulékait a szerződés szerint köteles visszafizetni, ezért egyetemleges felelősséget vállalnak. Adóstárs lehet az adós vele egy háztartásban élő PTK. szerinti közeli hozzátartozója.

Annuitásos kölcsön

Az a törlesztési mód, melynek során a futamidő alatt havi egyenletes törlesztésben fizeti vissza az adós a kölcsönt, tartalmaz kamat- és tőkeösszeget is (együttes összegük minden hónapban megegyezik), kezdetben a törlesztő-részlet nagy része kamat, kis része tőke, mert a kamatfizetés mindig a fennálló tőketartozás alapján számítódik, a futamidő során az arány folyamatosan változik.

Árfolyam

A bank által hivatalosan jegyzett és közzétett vételi és eladási ára a Magyar Forint és meghatározott valuta/deviza vonatkozásában.

Folyósításkor a bank a deviza vételi, törlesztéskor pedig a deviza eladási árfolyammal számol.

Árfolyamkockázat

A kölcsönszerződésben rögzített devizaösszeg forint ellenértéke az árfolyamváltozás következtében változik, ezért a devizaalapú kölcsönök esedékesség napján megfizetendő törlesztő-részlete előre pontosan nem meghatározható. Amennyiben a folyósítás napján érvényes árfolyamhoz képest a forint árfolyama gyengül, úgy a fennálló tőketartozás és a forintban meghatározott törlesztő-részlet akár jelentős mértékben is emelkedhet.

Átütetési díj

A bank Hirdetményében meghatározott azon díjtétel, melyet az adós által kezdeményezett átütetezésért számítanak fel (pl. előtörlesztés esetén.)

Banki tiltólista

Azokat a személyeket tartalmazza, akik a banknak korábban kárt okoztak, ezért a hitelezhető személyek köréből az adott bank egy meghatározott időre vagy véglegesen kizárta.

Befektetéssel kombinált kölcsön

A törlesztés tőkerésze éves díjban meghatározott Unit Linked szerződésbe fizetendő, célja a megtakarítás a futamidő alatt, a tőke visszafizetése után a keletkezett maradványérték a szerződőt illeti.

Kockázata: nem elegendő éves díj fizetése és nem megfelelően megválasztott befektetési alapok mellett a futamidő végére nem teljesül a teljes tőketörlesztés a szerződésből, ez esetben a fennmaradó összeget a +5 év alatt kell egyenletes törlesztéssel teljesíteni.

Befektetés záradékolása

A biztosító a Unit Linked szerződést a bank záradékával látja el, ez azt jelenti, hogy a szerződés bármilyen módosítása a bank írásos engedélye nélkül nem lehetséges, illetve a folyamatos díjas főszámlához nincs hozzáférés (az a kölcsön-tőke biztosítéka).

Biztosíték

Az adósok jövedelmén kívül olyan, a bank által alkalmazott jogi eszközök, melyek a hitelezés kockázatát csökkentik (pl.: közjegyzői okirat, készfizető kezes bevonása, biztosítás, stb.)

Bővítés

A meglévő ingatlanok minimum 1 lakószobával történő, építési engedély-köteles, vízszintes vagy függőleges irányú hozzáépítése.

BUBOR

Budapest Interbank Offered Rate – Budapesti bankközi referencia kamatláb, melyet forint alapú, lakás- és egyéb jelzálogkölcsönök kamatainak meghatározásánál alkalmaznak.

Deviza

Külföldi pénznemre szóló bankszámla- és egyéb pénzkövetelés, pénzhelyettesítő eszköz.

Devizaalapú kölcsön

Olyan hitel, melyet a bank devizában tart nyilván. A kölcsönösszeget a hitelszerződés alapján a nyilvántartott devizában, vagy annak forint ellenértékét a folyósítás napján érvényes deviza vételi árfolyamon folyósítja a bank. A

törlesztő-részlet is devizában meghatározott, és a hitelszerződés alapján a meghatározott devizában, vagy a törlesztés esedékes napján, annak deviza eladási árfolyamán számított forint ellenértéke.

Devizabelföldi (rezidens)

A devizajogszabályok szerint belföldinek minősülő ügyfél. Az a természetes személy, akinek az illetékes magyar hatóság által kiadott érvényes személyazonosító igazolványa (személyi igazolványa), a tizennégy éven aluliak esetében pedig a személyi azonosítóról kiadott hatósági igazolványa van, illetve azokkal rendelkezhet (a továbbiakban együtt: személyazonosító igazolvány). Ide tartozik továbbá a vállalkozás és a szervezet, ha a székhelye belföldön van, a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepe, a külföldi állampolgár önálló magyarországi vállalkozása (egyéni vállalkozó - ideértve az egyéni céget is - és az önfoglalkoztató). (2001. évi XCIII. Tv. 2. §.)

Devizakockázat

A devizában nyilvántartott, forintban folyósított és törlesztendő kölcsön árfolyam-kockázata, melyet az adós visel. Forintgyengülés esetén a nyilvántartott kölcsönösszeg, valamint a havi törlesztő-részlet növekszik (forint-erősödés esetén csökken), mivel a kölcsön összegét és törlesztő-részletét a bank devizában határozza meg, az a törlesztés esedékességekor átszámítandó forint összegre.

Egyedülálló

Az a személy, akinek sem házastársa, sem élettársa nincs.

Egyszeri díjak, jutalékok

A hitelfelvétel azon költségei, melyek a hiteligénylés és –folyósítással kapcsolatos előzetes költségek (pl. értékbecslési díj, folyósítási díj, stb.)

Ezen költségeket a THM tartalmazza.

Elidegenítési és terhelési tilalom

A jelzálog védelmére létesülő, az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett jog, a tulajdonnal való rendelkezést korlátozza.

Elintézetlen széljegy

Az ingatlan-nyilvántartásban még át nem vezetett ügyletek széljegyként való feltüntetése.

Előtörlesztés

A kölcsön összegéből a kölcsönszerződésben foglaltaktól eltérő rendkívüli tőketörlesztés, melynek során vagy a havi törlesztő-részlet csökken, vagy annuitásos kölcsönnél a futamidő hossza módosítható (ez esetben szerződésmódosítás szükséges, melynek költségei az adóst terhelik), előtörleszteni legalább 3 havi törlesztő-részletnek megfelelő összeget lehet, a bank Hirdetményében meghatározott díj ellenében. Teljes előtörlesztés = végtörlesztés, a fennálló tőketartozás megfizetése a bank részére, előtörlesztési díj megfizetése mellett (ez esetben nincs szerződésmódosítás, a bank a visszafizetést követően kiadja az ingatlanra alapított valamennyi jog törlési engedélyét).

Előtörlesztés

Az adós a kölcsön és járulékaik megfizetésének biztosítékaként a hitelintézetre engedélyezi a másokkal szemben fennálló bármilyen követeléseit. (Pl.: életbiztosítás, lakástakarék-pénztári vagy egyéb megtakarítás.)

Értékbecslés

Az az eljárás, amelynek során – általában a hiteligénylő költségeire – a bank szerződött értékbecslő partnere a bank megrendelésére elvégzi a fedezetként felajánlott ingatlan hitelhez kapcsolódó érték-megállapítását.

EURIBOR

A EURO Interbank Offered Rate - Euro bankközi, euró alapú kölcsönöknél alkalmazott referencia kamatláb.

Fedezet

Azon biztosítékok köre, amelyekből a bank az Ügyfél nem szerződésszerű teljesítése esetén kielégítést nyerhet.

Felmondott követelés

A kölcsönszerződésből eredő ügyféltartozás, amelyet a bank a kölcsönszerződésben szereplő ok miatt felmondott és egy összegben esedékessé tett.

Felújítás

Az ingatlan állagmegóvására irányuló, nem építési engedély-köteles tevékenység.

Fix kamatozás

A szerződésben meghatározott időtartam alatt a hitel felvételekor rögzített kamatfeltétel nem változik.

Folyósítási feltételek

A bank által meghatározott olyan feltételek, melyek teljesítése nélkül a kölcsön folyósítása nem történhet meg.

Forintban fix törlesztés

Devizahitelek esetén a futamidő végéig félévente vagy évente megújuló módon, forintban kifejezve fix összegű havi részletekben történik (a különbséggel a bank az ügyféllel elszámol, vagy a futamidő módosulhat). Védelmet nyújt az árfolyamváltozásból eredő kockázat hatásai ellen.

Futamidő

Az a kölcsönszerződésben rögzített időtartam, amely alatt az adós a kölcsönt és járulékait a szerződésben meghatározott részletekben és rendszerességgel a banknak visszafizeti.

Használatbavételi engedély

Az építési hatóság által kiadott engedély, amely alapján a felépítmény használatba vehető, illetve lakhatóvá válik.

Használt lakás

A lakhatás feltételeinek a vonatkozó jogszabályi követelmények szerint megfelelő, újnak nem minősülő lakás.

Haszonélvezeti jog

Jogosultja valaki más tulajdonában lévő ingatlant birtokolhatja, használhatja, hasznosíthatja. Jelzáloghitelnél a fedezetül felajánlott ingatlanok haszonélvezője technikai adóstársként szerepel az ügyletben, és/vagy haszonélvezeti jogáról feltételelesen vagy véglegesen lemond.

Hátralék

Olyan lejárt fizetési kötelezettség, amely abból származik, hogy a törlesztő-részlet, vagy bármilyen más költség, hiteldíj, egyéb díj nem került szerződésszerűen megfizetésre. A hátralék összege azonnal esedékes.

Helyszínrajz

Az ingatlan-nyilvántartás céljára készített földmérési alaptérkép, amely az önálló ingatlanok alaprajzát ábrázolja. Hiteligénylés esetén a helyszínrajznak a valósággal teljes körűen egyeznie kell.

Hirdetmény

A bankok által kötelező érvénnyel közzétett kondíciós lista, mely a bank valamennyi termékének ellenértékét tartalmazza. Az ügyfelek számára hozzáférhetőnek kell lennie (pl.: interneten, bankfiókokban kifüggesztve, stb.)

Hitelbírálat

Az a banki kockázatelemzési munkafolyamat, mely megállapítja az ügyfél részére folyósítható hitel nagyságát.

Hitelbiztosítéki érték

A fedezetként felajánlott ingatlan bank által figyelembe vett, kockázatokkal csökkentett értéke. Alacsonyabb, mint a piaci érték.

Hitelfedezeti biztosítás

Váratlan események bekövetkezése esetén segítséget nyújt a hitel törlesztésében/visszafizetésében.

Jelzálogjog

A kölcsön biztosítékeként az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett joga a banknak, mely fennállásáig az ingatlan újabb joggal történő megterhelése a bank írásos hozzájárulása nélkül nem lehetséges.

Kamat

Az igénybe vett kölcsönösszeg, illetve mindenkor fennálló tőketartozás alapján banknak fizetendő ügyleti kamat. „A kölcsönadott pénz ára.”

Kamatperiódus

Az az időtartam, amely alatt az ügyleti kamat nem változik.

Késedelmi kamat

A késedelmes teljesítés következménye, mely a késedelembe esés időpontjától jár.

Kezelési költség

A banki adminisztrációért felszámított költség.

KHR

Központi Hitelinformációs Rendszer (korábban BAR), nyilvántartásba veszi azon adósokat, akik folyamatosan 90 napig legalább mindenkor minimálbér összegét meghaladó késedelmes törlesztéssel rendelkeznek. A hátralék teljes rendezéséig aktív státuszban szerepelnek, a rendezést követően pedig még 1 évig passzív státuszban. Következménye: A KHR nyilvántartásban való szereplés kizárja egyéb banki kölcsön igénylését.

Korszerűsítés

A lakás komfortfokozatának növelése céljából végzett létesítési, kialakítási munkálatok (pl.: víz-, csatorna-, elektromos-, gázmű bevezetése vagy kiépítése, fürdőszoba létesítése ahol eddig nem volt, központi fűtés, megújuló energiaforrások alkalmazása, szigetelés, stb.)

Közeli hozzátartozó

Fogalma alá a hozzátartozók (köznyelven: a rokonok) körébe tartozó személyek közül a magyar Polgári Törvénykönyv 685. §-a szerint a következők tartoznak: a házastárs, a bejegyzett élettárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér. (A Munka Törvénykönyve 139. § értelmezése szerint az élettárs, és a házastárs egyeneságbeli rokona is közeli hozzátartozó.)

Közjegyzői okirat: A kölcsönszerződés közokiratba foglalása, mely alapján a bank az ügyfél súlyos szerződésszegése esetén a bírósági eljárás mellőzésével azonnali végrehajtási jogot gyakorolhat. (A közjegyző tanúsítja az okiratba foglalt tények és adatok valóságát.)

Közjegyzői okirat díja

A banki kölcsönszerződés közokiratba foglalásának közjegyzői díjszabásról szóló jogszabály alapján megállapított díj és költség, mely általában az Ügyfelet terheli.

Lakástakarékpénztári vagy Fundamenta megtakarítással kombinált, „alacsony törlesztésű” hitel

Havonta a szerződésben meghatározott összegű betét időben történő befizetéséhez kapcsolódóan az Ügyfél számláján 30%-os, de maximum évi 72.000,- Ft-os állami támogatás kerül jóváírásra. A jelzálog típusú lakáshitel mellé kötött szerződések révén a törlesztési kötelezettség akár 10-15%-kal alacsonyabb lehet.

Minimálbér

Teljes munkaidőben –heti 40 órában– foglalkoztatott munkavállaló részére fizetendő kötelező legkisebb munkabér, összegét jogszabály határozza meg.

Szakaszos folyósítás

Az építési célú hitelek esetén alkalmazott, nem egy összegű, hanem több részletben (szakaszosan), különböző időpontokban, szerződésben rögzített készültségi fokok elérését és leigazolását követően történő folyósítás.

Szerződéskötési feltételek

A hitel bank által történő pozitív elbírálását követően meghatározott, kötelezően előírt feltételek, melyek teljesítése nélkül a kölcsönszerződés megkötése nem történhet meg.

Szerződésmódosítási díj

Az Ügyfél által kezdeményezett bármely szerződésmódosítás költsége az Ügyfelet terheli. Az egyes szerződésmódosítási díjak a bankok mindenkor Hirdetményében megtalálhatók.

Teljes Hiteldíj Mutató (THM)

Egy olyan mutatószám, melyet egy egységes metódus alapján számolnak ki és gyakorlatilag egyetlen éves százalékban megadott adatban tünteti fel egy hitel árát. Megjeleníti a kamatot, kezelési költséget és egyéb, a hitelfelvételhez kapcsolódó banki díjakat.

Tulajdoni lap

Az ingatlanok területileg illetékes földhivatal általi nyilvántartása, mely tartalmazza annak helyrajzi számát, természetbeni címét, területét, jogi státusát, a tulajdonosok körét, illetve az ingatlanral kapcsolatban bejegyzett egyéb jogokat és terheket.

Türelmi idő

A futamidőnek az a szakasza, mely alatt nincs tőkefizetési, csak kamat- és kezelési költségfizetési kötelezettség. Az egyenletes törlesztést ennek leteltével kell megkezdeni.

Üzletszabályzat

Tartalmazza az egyes bankok szerződéses jogviszony szabályait, a konstrukció működésének feltételeit, illetve egyéb tájékoztató információkat.

Vagyonbiztosítás

A biztosító arra vállal kötelezettséget a vagyonbiztosítási szerződésben, hogy egy előre meghatározott jövőbeli esemény bekövetkeztétől függően az eseményből eredő kár esetén a biztosított részére szolgáltatást, azaz kártérítést nyújt, amíg a díjfizetés által a szerződés életben van. Jelzáloghitelek esetén a szerződés kedvezményezettjének a hitelösszeg erejéig a bankot kell megjelölni.

Végtörlesztés

Az adós a teljes fennálló törke-, kamat-, és esetleges egyéb díjtartozását maradéktalanul megfizeti, ezzel megszűnik a bank felé fennálló fizetési kötelezettsége. Jelzáloghitel végtörlesztését követően a bank köteles kiadni az illetékes földhivatal felé az ingatlanra alapított valamennyi jog törlési engedélyét, annak földhivatalhoz történő benyújtása azonban az Ügyfél feladata.

Zálogkötelezett

A hitel fedezetéül felajánlott ingatlanok valamennyi tulajdoni lapon szereplő, és telekkönyvön kívüli tulajdonosa.

Jelen melléklet az ügyfél kérése esetén az ajánlat részét képezi, esetlegesen felmerülő kérdések esetén szóbeli tájékoztatással kiegészítendő.

**Tisztelettel:
Bankárnet Kft.**

ALKUSZI MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS 2. SZÁMÚ MELLÉKLET

Név / születési név: _____

mint **Megbízó**

valamint a

Bankárnet Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság
mint **Megbízott**

között

2010. _____-án/én

**létrejött Alkuzi megbízási szerződésben foglaltaknak megfelelően
a Megbízó az alábbi nyilatkozatokat teszi:**

MEGBÍZÓI NYILATKOZAT

A Megbízási szerződés értelmében igazolom, hogy a

1/ pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően részletes tájékoztatást kaptam

- a) a Bankárnet Alkusz Kft. független közvetítőről, a cég székhelyéről, felügyeleti hatóságáról,
- b) a felügyeleti nyilvántartásról, valamint a nyilvántartás ellenőrzésének módjáról,
- c) arról, hogy a Bankárnet Alkusz Kft. független közvetítő a tevékenysége során okozott kárért az ügyfél felé helyt áll,
- d) arról, hogy a Bankárnet Alkusz Kft. a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó ügyfél megbízásából jár el,
- e) arról, hogy a Bankárnet Alkusz Kft. független közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag az ügyféltől fogad el.

2/ pénzügyi szolgáltatás közvetítése során

- a) megtörtént az igények felmérése és elemzése, melyek figyelembe vételével a Bankárnet Alkusz Kft. tanácsot adott,
- b) az Alkuzi Ajánlatban szereplő pénzügyi szolgáltatások céljaim elérését szolgálják,
- c) megismertem, hogy a Bankárnet Alkusz Kft. felel a téves tanácsadásért, az iratok, nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.

_____, 2010. _____

Megbízó

MEGBÍZÓI NYILATKOZAT

A Megbízott által készített és rendelkezésemre bocsátott Alkuzi Ajánlatban szereplő konstrukciókról teljes körű, minden kérdésemre kiterjedő tájékoztatásban részesültem, a javaslatban részletezett ajánlatot a jelen okirat aláírásával **elfogadom.**

_____, 2010. _____

Megbízó

A Bankárnet Kft Üzletszabályzatának 4. számú melléklete

Panaszkezelés

1. Előzmények és célok

1.1 A Bankárnet Kt. (székhelye: 1013 Budapest, Attila út 15.) (a továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

1.2. A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság a panaszkezelési, panasz-ügyintézési tevékenysége kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

1.3. A Társasággal szemben felmerült panaszok a Társaság számára fontos információt tartalmaznak, ezért a Társaság hangsúlyt fektet a panaszok megkülönböztetés nélküli kezelésére és értékelésére.

2. A panasz

2.1. A panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

2.2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3. A panaszos

3.1. A panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

3.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3.3. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

4. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

4.1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és panaszintézését a Társaság ügyvezető igazgatója végzi.

4.2. A Társaság biztosítja az a panaszügyintézés ellátó munkatársának pártatlanságát és elfogulatlanságát.

4.3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

5. A panasz felvétele és rögzítése

- 5.1. A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, személyesen írásban vagy szóban lehetővé teszi.
- 5.2. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.
- 5.3. A panaszt annak elintézéséig a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a kizárólag a panaszügyintézés miatt birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
- 5.4. A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványokat biztosít számára.
- 5.5. A Társaság elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt a társaság központi irodájában. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
- 5.6. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a Társaság munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

6. Tájékoztató

- 6.1. A panaszügyintézésről a Társaság külön tájékoztatót készít, amelyben feltünteti a panaszügyintézéssel kapcsolatos tudnivalókat, a felügyelő hatóságokat, továbbá tájékoztatja a panaszost az elutasítás esetén igénybe vehető békéltetés vagy közvetítés lehetőségéről, illetve egyéb jogorvoslati lehetőségekről, valamint azok igénybe vételének esetleges jogszabályi határidőiről.
- 6.2. A Társaság központi irodájában közzéteszi a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatót.

7. Panaszbejelentő nyomtatvány

- 7.1. A Társaság a panaszügyintézés keretében a jelen szabályzat mellékletében található nyomtatványokat alkalmazza.
- 7.2. A Társaság válaszát önálló válaszlevélként is megküldheti a panaszosnak, ám ekkor is szerepelteti a nyomtatvány válaszra szolgáló része tartalmi elemeit.

8. A panaszügy intézése

- 8.1. A Társaság a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
- 8.2. A felmerülő panaszokat - amennyiben ez lehetséges - helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a Társaság gondoskodik a panasz szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
- 8.3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg nem vesz részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

8.4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint a Társaság biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

8.5. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkeznek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

8.6. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.

8.7. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Társaság úgy határozta meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panaszügyintézési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.

8.8. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. Társaságon belüli fórumhoz, alternatív vitarendezési fórumokhoz - békéltető testület, közvetítő - illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

9. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

9.1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

9.2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. A nyilvántartás tartalmazza

- a. a lakossági ügyfél által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b. a panasz benyújtásának időpontját,
- c. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
- d. a c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.

9.3. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

9.4. A Társaság panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

10. Közérdekű igényérvényesítés, a panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

10.1. Az ellen, akinek

- a. az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény,
- b. a Magyar Export-Import Bank Részvénytársaságról és a Magyar Exporthitel Biztosító Részvénytársaságról szóló 1994. évi XLII. törvény,
- c. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.),
- d. a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény,
- e. a jelzálog-hitelintézetéről és a jelzáloglevélről szóló 1997. évi XXX. törvény,
- f. a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény,
- g. a Magyar Fejlesztési Bank Részvénytársaságról szóló 2001. évi XX. törvény,
- h. a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.),
- i. a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.),
- j. az elektronikus pénzt kibocsátó szakosított hitelintézetéről szóló 2004. évi XXXV. törvény,
- k. a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (Tétv.),
- l. a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény (Fnytv.),
- m. a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bsz.), valamint
- n. a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.),
- o. a viszontbiztosítókról szóló 2007. évi CLIX. törvény

vagy az a fenti törvények felhatalmazása alapján kiadott jogszabály, illetve a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseibe ütköző tevékenysége a fogyasztók széles, a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt. A perindításra a Felügyelet csak akkor jogosult, ha az adott jogsértés miatt eljárását már megindította. A jogsértés bekövetkezésétől számított 3 év eltelte után perindításnak helye nincs.

E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

Ha a jogsértéssel érintett fogyasztók tekintetében az érvényesített igény jogalapja és az igényben megjelölt kár összege, illetve egyéb követelés esetén a követelés tartalma - a jogsértéssel érintett egyes fogyasztók egyedi körülményeire tekintet nélkül - egyértelműen megállapítható, a Felügyelet kérheti, hogy a bíróság ítéletében kötelezze a vállalkozást az ilyen követelés teljesítésére, ellenkező esetben kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal. Ha a bíróság a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal állapította meg, a jogsértéssel érintett fogyasztó az általa a vállalkozás ellen indított perben kizárólag a kárának összegét, valamint a jogsértés és a kára közötti okozati összefüggést köteles bizonyítani.

A bíróság ítéletében meghatározza azoknak a jogosult fogyasztóknak a körét és az azonosíthatóságukhoz szükséges adatokat, amelyek tekintetében a jogsértés tényét megállapította, illetve amelyek jogosultak az ítéletbeli kötelezés teljesítésének követelésére.

A bíróság az ítéletben feljogosíthatja a Felügyeletet, hogy a jogsértő költségére az ítéletet országos napilapban közzétegye, illetve egyéb, a jogsértés jellege által indokolt formában nyilvánosságra hozza.

Ha a bíróság ítéletében a jogsértés tényének megállapításán túl a vállalkozást meghatározott követelés teljesítésére is kötelezte, a jogsértő köteles a jogosult fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Önkéntes teljesítés hiányában a jogosult fogyasztó kérheti az ítélet bírósági végrehajtását. A fogyasztó jogosultságát a bíróság az ítéletben meghatározott feltételek alapján a végrehajtási lap kiállítására irányuló eljárásában vizsgálja.

A fentiek szerinti, a Felügyelet általi igényérvényesítés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét önállóan érvényesítse.

10.2. A Felügyelet a fentiek felül ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a Társaságnál a panaszügyintézés gyakorlatot és a jogszabályoknak való megfelelőségét.

Budapest, 2011. május 27.

Léderer Tamás
Bankárnet Kt.

Ügyvezető igazgató

Melléklet: Panaszkezelési nyomtatványok

NYOMTATVÁNY FOGYASZTÓI PANASZOKHOZ

BANKÁRNET KFT. (1013 Budapest, Attila út 15.; Telefon: 224 0530; Fax: 224 0531; Email: info@bankarnet.hu)

Név:	
Cím:	
Telefonszám:	
Fax:	
E-mail:	
Képviselő (Amennyiben képviselő útján nyújtja be a panaszát)	

A NYOMTATVÁNY ÁLTAL ELŐRE FELKÍNÁLT VÁLASZOK PANASZÁNAK LEÍRÁSÁT ÉS IGÉNYÉNEK MEGJELÖLÉSÉT SZOLGÁLJÁK. CÉLSZERŰ EZEK KÖZÜL KIVÁLASZTANIA A LEGALKALMASABBAT (AKÁR TÖBBET IS), HA PEDIG SZÜKSÉGES, PANASZÁT ÉS IGÉNYÉT RÉSZLETESEBBEN KIFEJTHETI AZ ERRE SZOLGÁLÓ ROVATOKBAN. KÉRJÜK, CSATOLJA A KITÖLTÖTT NYOMTATVÁNYHOZ A **PANASZÁT ALÁTÁMASZTÓ DOKUMENTUMOKAT** (LEHETŐLEG MÁSOLATBAN), A NYOMTATVÁNY BENYÚJTÁSÁT VAGY ELKÜLDÉSÉT IGAZOLÓ MÁSOLATOT ÉS EGYÉB DOKUMENTUMOT PEDIG ŐRIZZE MEG! A PÉNZÜGYI SZERVEZET A NYOMTATVÁNY MEGFELELŐ RÉSZÉNEK VISSZAKÜLDÉSÉVEL FOG VÁLASZOLNI ÖNNEK, AMELYET A VÁLASZ-SZELVÉNY HASZNÁLATÁVAL IGAZOLHAT VISSZA.

I. Panasz

A panasz észlelésének dátuma:	
Ha volt már korábban hasonló panasz, akkor a panasz bejelentésének dátuma:	

A panasz oka (többszörös választási lehetőség)

<input type="checkbox"/> Visszautasították a szolgáltatásnyújtást	<input type="checkbox"/> Díj, költség, kamat változása
<input type="checkbox"/> Semmilyen szolgáltatást nem nyújtottak	<input type="checkbox"/> Járulékos költségek
<input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/> Hiba a számlakivonaton
<input type="checkbox"/> A szolgáltatást késedelmesen nyújtották (Késedelem ideje(nap): ____)	<input type="checkbox"/> Egyéb szerződési feltételekre vonatkozó panasz
<input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották	<input type="checkbox"/> Kárbecslés
<input type="checkbox"/> Kár keletkezett	<input type="checkbox"/> Kártérítés visszautasítása
<input type="checkbox"/> A kiszolgálás körülményei	<input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítés
<input type="checkbox"/> Téves tájékoztatás	<input type="checkbox"/> Szerződésmódosítás
<input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás	<input type="checkbox"/> Szerződésfelmondás
	<input type="checkbox"/> Szolgáltatás megszüntetése

Egyéb panasz:

További információk:

II. Körülmények

III. A panaszos igénye

- Szolgáltatás nyújtása
- Szolgáltatás kiegészítése
- Más szolgáltatás nyújtása
- Szolgáltatás nyújtásának megszüntetése
- Szerződés megszüntetése
- Tájékoztatás
- Kártérítés értékének módosítása
- Kártérítés fizetése, **összege:** _____
- Árcsökkenés, **összege:** _____
- Fizetéskönnyítés
- Egyéb igény:

- Egyéb részletek:

IV. Egyéb kiegészítések (NEM KÖTELEZŐ A KITÖLTÉSE)

V. Jogi indoklás (NEM KÖTELEZŐ A KITÖLTÉSE)

VI. Kapcsolódó dokumentumok (számla, szerződés, képviselő meghatalmazás, stb.)

Csatolt dokumentumok jegyzéke:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Ha a Bankárnet Kft. 30 napon belül nem válaszol a beadványra vagy válasznak eredményeként a felek között megegyezés nem születik, a Panaszos élni kíván egyéb jogorvoslati lehetőségekkel, így a békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

Budapest, _____

Aláírás

BANKÁRNET KFT. VÁLASZA

Ügyfél neve: _____

Ügyfélszám: _____

- Teljesen egyetértek a panasszal és vállalom, hogy:
- Részben egyetértek a panasszal és vállalom, hogy:

Teljesítés határideje: _____

- A panasszal nem értek egyet, de méltányosságból vállalom, hogy:

Teljesítés határideje: _____

- A panaszt elutasítom az alábbiak alapján:
- Tájékoztatom, hogy a panaszt az alábbi békéltető testülethez nyújtom be:

Budapest, _____

Aláírás

VISSZAKÜLDENDŐ A BANKÁRNET KFT-NEK

Hivatkozási szám: _____

Panasz benyújtója: _____

Bepanaszolt szervezet: _____

- Elfogadom a javasolt megoldást
- Nem fogadom le a javasolt megoldást, mivel: _____

- Tájékoztatom, hogy javaslatának megfelelően panaszomat a javasolt vitarendezési fórumhoz benyújtom.

Budapest, _____

Aláírás