

Az **OPEN HOUSE Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 9023 Győr, Verseny utca 32. fszt. 2., cégjegyzékszám: Cg.08-09-027487) általános szerződési feltételeket is tartalmazó, pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó

ÜZLETSZABÁLYZATA

Hatályos 2018. május 25. napjától

A jelen – általános szerződéses feltételeket is magában foglaló – üzletszabályzat (a továbbiakban: **“Üzletszabályzat”**) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **“Hpt.”**) alapján az **OPEN HOUSE Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 9023 Győr, Verseny utca 32. fszt. 2., cégjegyzékszám: Cg.08-09-027487, a továbbiakban: **OH**) független többes ügynöki tevékenységére vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazza.

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Irányadó jogszabályok

A jelen Üzletszabályzat hatálya alá tartozó jogviszonyokra az alábbi jogszabályok irányadók:

- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
- 2009. évi LXXXV. tv. a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
- 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről (Fhtv.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről (Bit)
- 2017. évi LIII. törvény a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (Pmt.)
- 462/2015. (XII. 29.) Korm. rendelet a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról
- 463/2015. (XII. 29.) Korm. rendelet a független pénzügyi szolgáltatás közvetítői, valamint függő jelzáloghitel közvetítői felelősségbiztosítási szerződés tartalmi követelményeiről 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról
- 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról
- 3/2016 (I.7.) NGM rendelet a jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályiról
- 53/2016. (XII. 21.) NGM rendelet a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól
- 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról
- 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- 10/2016. (X.24.) számú MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

2. Értelmező rendelkezések

2.1. Többes ügynök:

Az a „közvetítő, aki az e törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: többes ügynök) végez”. (Hpt. 10. § (1) bek. bb) pont)

Az OH által végzett ezen ügynöki tevékenység magában foglalja a Pénzügyi Intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet, amelynek során OH a Pénzügyi Intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal és szerződést nem köt.

2.2. Versengő szolgáltatások:

- a) ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet elérő vagy azt meghaladó legrövidebb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint az ingatlan pénzügyi lízing,
- b) ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet meg nem haladó leghosszabb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing, továbbá valamennyi, ingatlanon alapított jelzálogjog fedezete nélkül kínált hitel és pénzkölcsön, ideértve a fizetési számlához (bankszámlához) kapcsolódó hitelkeretet és a hitelkártyát is, vagy
- c) betét és fizetési számla (bankszámla).

2.3. Ügyfél:

Az a jogi személy, szervezet, egyéni vállalkozó, magánszemély, aki részére az OH pénzügyi szolgáltatást közvetít. Az Ügyfélre a jelen Üzletszabályzat fogyasztókra vonatkozó rendelkezéseit csak abban az esetben kell alkalmazni, ha az Ügyfél a vonatkozó jogszabályok szerint fogyasztónak minősül.

Az ügyfél fogalmán belül önálló csoportot képez a **fogyasztó**: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (Hpt. 6. § (1) 28 pontja)

2.4. Pénzügyi Intézmény:

Az a Magyarországon pénzügyi szolgáltatás végzésére jogosult pénzügyi intézmény (Hpt. szerinti hitelintézet, pénzügyi vállalkozás), amellyel az OH érvényes megbízási szerződést kötött többes ügynöki tevékenységére vonatkozóan.

2.5. Közvetítői alvállalkozó:

Az OH-val pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységi körében megbízási szerződést kötött jogi személy, egyéni cég és egyéni vállalkozó.

2.6. Ajánlat:

A Pénzügyi Intézmény nevében kiadott nem kötelező érvényű tájékoztató ajánlat.

2.7. Adatlap és dokumentáció:

Az OH által az Ügyfél rendelkezésére bocsátott formanyomtatvány, mely tartalmazza a Pénzügyi Intézmény által az ügylet elbírálásához szükséges adatokat, dokumentumok felsorolását és az ügyfélnyilatkozatokat.

2.8. Közvetítői szerződés:

Az Ügyfél és az OH között létrejött szerződés, mely alapján az OH többes ügynöki feladatot lát el, és amelynek elválaszthatatlan részét képezi a jelen Üzletszabályzat.

3. Az Üzletszabályzat hatálya, módosítása

- 3.1. Az Üzletszabályzat **személyi** hatálya kiterjed a jelen Üzletszabályzatban meghatározott ügyfélre (a továbbiakban: **“Ügyfél”**) és az OH-ra (a továbbiakban együtt: **“Felek”**).
- 3.2. Az Üzletszabályzat **tárgyi** hatálya kiterjed az OH által többes ügynökként végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítési, valamint a jelzáloghitel közvetítői tevékenységre.
- 3.3. Az Üzletszabályzat, illetőleg annak módosítása az OH ügyfélforgalom számára nyitva álló üzlethelyiségében való közzétételét követő naptári nap 0 órakor lép hatályba.
Ettől az időponttól az OH honlapján is megtekinthető a hatályos Üzletszabályzat.
- 3.4. Az OH az Üzletszabályzatot bármikor egyoldalúan módosíthatja. Az Ügyfelek az OH módosított Üzletszabályzatának tervezetét nyomtatott formában az OH Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, nyitvatartási időben, vagy az OH honlapján a hatályba lépést megelőző 30 nappal megtekinthetik.

4. Az OH, mint független többes ügynök adatai

- 4.1. Az OH a Hpt. 10. § (1) bekezdés bb) alpontja szerinti többes ügynöknek minősülő független közvetítő, mely ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában a Hpt. 3. § (1) bekezdés i) pontja szerint pénzügyi szolgáltatás közvetítését végzi.
- 4.2. Az OH a pénzügyi intézményekkel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végez, amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt. Az OH tevékenysége a Hpt. 6. § 90. pont e) alpontjában meghatározott jelzáloghitel közvetítői tevékenységre is kiterjed. Az OH a Hpt. 3. § (2) bekezdés f) pontjában és 6. § (1) bekezdés 42a. pontjában meghatározott hiteltanácsadási tevékenységet nem végez.

4.3. Az OH kizárólag a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: "MNB") engedélyével végezheti többes ügynöki tevékenységét.

4.4. Az OH hivatalos adatai:

- Cégnév: **OPEN HOUSE Korlátolt Felelősségű Társaság**
- Cégjegyzékszám: Cg.08-09-027487
- Adószám: 25371071-2-08.
- Székhely: 9023 Győr, Verseny utca 32. fszt. 2.
- Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank
- Felügyeleti hatóság címe: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
- Felügyeleti hatóság engedélyező határozatainak száma: EN-I-1093/2010. és H-EN-I-177/2017.
- Felügyeleti hatóság engedélyező határozatainak kelte: 2010.10.06. és 2017.03.07.
- Vezető állású személy [Hpt. 6. § (1) 122.]: Molnár Szabolcs
- Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó [Hpt. 288.§ (5)]: Lövészné Tóth Enikő
- Tájékoztatjuk, hogy az OH az MNB többes ügynöki nyilvántartásában szerepel, amely az MNB honlapján ellenőrizhető: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese>

5. Az Üzletszabályzat nyilvánossága

Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti az OH Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, nyitvatartási időben, vagy az OH honlapján.

6. A Felek képviselői

- 6.1. Az Ügyfél az OH-nak az Üzletfelek számára nyitva álló helyiségében dolgozó alkalmazottait – ha csak a körülményekből más nem következik – az ilyen helyen szokásos ügyletek megkötése tekintetében az OH képviselőjének tekintheti.
- 6.2. Az OH az üzleti kapcsolat biztonsága érdekében bármikor meggyőződhet az Ügyfél nevében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról, így bármikor kérheti a képviseleti jog megfelelő, hitelt érdemlő igazolását. Természetes személy Ügyfél esetén az OH jogosult a személyazonosság megfelelő igazolása érdekében eredeti okiratok bemutatását kérni.
- 6.3. Az OH jogosult az Ügyfél által hozzá bejelentett képviselő(ke)t, illetve az egy vagy több képviselő aláírását mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog megszűnéséről, visszavonásáról vagy az új képviselő képviseleti jogáról szóló – a szükséges okiratokkal megerősített – írásbeli értesítés hozzá meg nem érkezett.

7. Értesítések

- 7.1. A Felek az egymásnak szóló értesítéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.
- 7.2. Az OH az Ügyfél részére szóló iratokat (nyilatkozatokat, értesítéseket, stb.) arra a címre küldi meg, amelyet az Ügyfél megadott. Ilyen cím hiányában a OH az Ügyfél általa ismert címére is küldheti az iratokat. Ha az OH rendelkezésére semmilyen cím nem áll, az értesítés elmaradásából származó károkért az OH nem felel. Az OH nem felel azért, ha a megadott név, cím pontatlansága, változása miatt vagy más, az OH-n kívülálló okból, a kézbesítés elhúzódik vagy eredménytelen. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és a felmerülésükkor azonnal esedékesek.
- 7.3. Az OH az Ügyfél részére szóló iratokat – hacsak jogszabály eltérően nem rendelkezik – nem köteles ajánlottan vagy tértivevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék, feladóvevény vagy az OH által e célból vezetett nyilvántartása igazolja. Belföldi cím esetén a postára adást követő 5., európai cím esetén a postára adást követő 10., postai munkanap elteltével az OH jogosult úgy tekinteni, hogy az írásos értesítést az Ügyfél megkapta, azaz a kézbesítés megtörtént.
- 7.4. Az Ügyfél köteles 10 naptári napon belül értesíteni az OH-t, ha valamely általa az OH-tól várt értesítés nem érkezett meg. E határidő elmulasztásának következményei az Ügyfelet terhelik, és az OH nem felel a 10 naptári napot meghaladó fenti késedelemből eredő kárért.
- 7.5. Az Ügyfél az OH részére szóló küldeményeket az OH székhelyére köteles megküldeni.
- 7.6. Azokat az értesítéseket, nyilatkozatokat, amelyek érvényességéhez jogszabály írásbeli alakot nem rendel, az OH jogosult nem cégszerűen aláírva, illetve aláírással-pecséttel ellátva vagy az OH honlapján keresztül elektronikus

- úton is megküldeni az Ügyfélnek. Ezen értesítések illetve nyilatkozatok a cégszerű aláírás hiányában is érvényesnek tekintendők.
- 7.7. Az OH az Ügyféllel fennálló kapcsolatára és a konkrét ügyre tekintettel a telefonon, telefaxon, e-mailben adott értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket is elfogadja, ha erről az Ügyféllel kifejezetten, írásban megállapodott. A telefonon, telefaxon, e-mailben érkezett és az OH által teljesített kérelmeket minden esetben az Ügyfélől származónak kell tekinteni.
 - 7.8. A telefonon vagy más, nem írásbeli formában kapott közlés írásbeli visszaigazolása esetén a másik fél azonnal köteles jelezni a közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti eltérést.
 - 7.9. Az OH nem felel azért a kárért, amely a telefon, telefax, e-mail kapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem az OH hibájából ered.
 - 7.10. Az Ügyfél késedelem nélkül köteles a valóságnak megfelelően tájékoztatni az OH-t annak közvetítói tevékenysége szempontjából jelentős körülményekről, tényekről és adatokról – különösen az Ügyfél azonosításához szükséges adatokról (pl. KSH szám, adószám, cégjegyzékszám, stb.) – illetve azok változásáról. A tájékoztatás elmaradásából, késedelméből, valamint a hibás, félreérthető, illetve félrevezető tájékoztatás adásából származó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, azokért az OH nem felel.
 - 7.11. Az Üzletfél hozzájárul ahhoz, hogy az OH az Ügyfél vagy annak képviselője személyi azonosító okmányairól másolatot készítsen és azt további ellenőrzés céljából felhasználja.

8. Együttműködés

- 8.1. Az OH és az Ügyfél az üzleti kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni.
- 8.2. Az OH a tevékenysége során mindenkor az adott helyzetben általában elvárható körültekintéssel és gondossággal jár el.
- 8.3. Az OH a közvetített szerződés futamideje alatt is az Ügyfél rendelkezésére áll az adott közvetített szerződéssel kapcsolatos kérdések megválaszolása és esetleges problémák megoldásának elősegítése érdekében.

9. Banktitkok és üzleti titok

- 9.1. Az OH az Ügyféllel való kapcsolata során tudomására jutott banktitkoknak minősülő információkat a jogszabályi előírásoknak megfelelően banktitokként kezeli, és azokat az Ügyfél által adott írásbeli meghatalmazásban, valamint az alábbiakban megjelölt esetekben és kereteken túl csak a jogszabályban meghatározott személyeknek, illetve csak a jogszabályokban meghatározott esetben szolgáltatja ki. Az OH felelős az általa igénybevett jogi vagy egyéb képviselő, szakértő és közreműködő titoktartásáért, és a részükre történő adatszolgáltatáskor erre külön felhívja a figyelmüket. Az OH az üzleti kapcsolatok megszűnése után is – időbeli korlátozás nélkül – megőrzi a banktitkot.
- 9.2. Az Ügyfél köteles az OH-ról tudomására jutott üzleti titkokat bizalmasan kezelni. Üzleti titok – minden olyan, az OH pénzügyi szolgáltatás közvetítói tevékenységéhez kapcsolódó – tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek titokban maradásához az OH-nak méltányolható érdeke fűződik. Az OH felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az üzleti titok megsértése polgári jogi, illetve büntetőjogi következményekkel járhat.

II. A KÖZVETÍTŐI TEVÉKENYSÉG

1. Ügyfelek tájékoztatása

Az ügyfél tájékoztatását szolgáló nyomtatvány a jelen Üzletszabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

1.1. Az OH valamennyi pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőző általános tájékoztatási kötelezettsége

Az OH a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó fogyasztó részére írásban vagy más tartós adathordozón igazolható módon egyértelmű tájékoztatást ad:

- a) a cég nevééről, székhelyéről, levelezési címéről, felügyeleti hatóságának megjelöléséről,
- b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,
- c) arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért a fogyasztó felé ki áll helyt,

- d) arról, hogy többes ügynökként a pénzügyi intézmény megbízásából jár el a pénzügyi intézmény vagy a pénzügyi intézmények nevének feltüntetésével,
- e) arról, hogy nyújt-e hiteltanácsadást,
- f) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól fogadhat el,
- g) többes ügynökként arról, hogy a megbízó pénzügyi intézménytől kap-e közvetítői díjat, és
 - ga) ha ismert, annak összegéről,
 - gb) ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatásban fog szerepelni,
- i) adott esetben a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételére vonatkozó lehetőségről, valamint
- j) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más – pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékéként díjat számít-e fel.

Amennyiben az OH a Pénzügyi Intézménytől díjazásban részesül, a fogyasztó kérésére tájékoztatást ad arról, hogy mennyiben tér el egymástól a fogyasztónak kínált hitelek nyújtó Pénzügyi Intézmények által fizetendő díjazás mértéke. Az OH köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy jogosult ezen tájékoztatást kérni.

Az OH az adott pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó ajánlat kiküldését, illetőleg az adott pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet minden olyan adatról, körülményről és információról, mely a szerződés megkötése és teljesítése esetén lényeges lehet és amelyek alapján az Ügyfél felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett pénzügyi szolgáltatás (pl. hitel felvétele) és – ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül – a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének.

1.2. A fogyasztónak nyújtott hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció szabályai

Az OH a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során köteles kerülni minden olyan megfogalmazást, amely a hitel elérhetősége vagy költsége tekintetében téves várakozásokat kelthet a fogyasztóban. A kereskedelmi kommunikáció során az információnak könnyen olvashatónak vagy jól hallhatónak kell lennie. A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értékét feltűnően, a rövidítés feltüntetésével, egy tizedesjegy pontossággal minden esetben meg kell adni.

Ha a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra – ideértve a díjat, jutalékot, költséget – vonatkozó számadatot megjelöl, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően, reprezentatív példával bemutatva meg kell adni a következő adatokat is:

- a) a hitelkamat mértéke és típusa (rögzített hitelkamat, változó hitelkamat vagy mindkettő),
- b) a hitel teljes díjában foglalt díj, jutalék, költség és adó,
- c) a hitel teljes összege,
- d) a hitel futamideje,
- e) a teljes hiteldíj mutató,
- f) termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás készpénzára és az önrész, valamint
- g) a fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a törlesztőrészlet összege.

Ha a jelzáloghitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra – ideértve a díjat, jutalékot, költséget – vonatkozó számadatot megjelöl – a fenti bekezdés a)-e) és g) pontján túl -, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően meg kell adni a következőket is:

- a) a hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó neve,
- b) tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a hitel fedezete ingatlanra bejegyzett jelzálogjog,
- c) a törlesztőrészletek száma, valamint
- d) devizaalapú hitel esetén figyelmeztetés arra vonatkozóan, hogy az árfolyam változása befolyásolhatja a fogyasztó által fizetendő összeget.

A kereskedelmi kommunikációban alkalmazott reprezentatív példát a tájékoztatásban is következetesen alkalmazni kell. Ha a hitelhez kapcsolódó szolgáltatás (például biztosítás) igénybevétele a hitelszerződés megkötéséhez vagy a hitelező ajánlata szerinti megkötéséhez szükséges, és a hitelhez kapcsolódó szolgáltatás ellenszolgáltatása nem ismert, a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a hitelhez kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének kötelezettségét is jelezni kell egyértelműen, tömören és feltűnően, a teljes hiteldíj mutatóval együtt.

A hitelközvetítő a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban köteles feltüntetni, hogy kinek a képviselőjében jár el.

1.3. Fogyasztói hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás

Az OH az Fhtv. rendelkezéseinek megfelelően, az abban meghatározott fogyasztói hitelszerződés megkötését megelőzően a fogyasztó részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján a fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel és – ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül – a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének. Ennek során a hitelező és adott esetben a hitelközvetítő vagy közvetítői alvállalkozó a fogyasztó rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat annak érdekében, hogy a fogyasztó megalapozott döntést hozhasson a hitelszerződés esetleges megkötése tekintetében.

A felvilágosításnak mindenekelőtt ki kell terjednie az ajánlott termékek legfontosabb jellemzőire, a fogyasztó pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, így különösen a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére.

A felvilágosítást tömör és informatív módon úgy kell nyújtani, hogy az a fogyasztó számára érthető és áttekinthető legyen, reprezentatív példákkal ábrázolt módon mutassa be, hogy a hitelfelvétel törlesztése a jövedelmi viszonyaihoz, illetve annak esetleges változásához képest milyen terhet jelent, és hogy a törlesztés során milyen további kockázatokkal kell számolnia, ideértve a kamat- és az árfolyamkockázatot is.

A felvilágosítás során egyértelmű általános tájékoztatást kell nyújtani a hitelfelvétel folyamatáról, továbbá a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében betöltött szerepéről.

Ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül, a felvilágosításnak ki kell terjednie

- a) arra, hogy az összekapcsolt szolgáltatások viszonya járulékos vagy önálló, valamint
- b) az egyes szerződések felmondásának körülményeire is.

A fogyasztónak nyújtott tájékoztatást az OH az Fhtv. rendelkezéseinek, illetve az 56/2014. NGM-rendeletnek, valamint a 3/2016. NGM-rendeletnek megfelelően köteles nyújtani.

Jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing igénylése esetén a hitelezőre nézve kötelező ajánlat megtételekor a szerződés tervezetét a fogyasztó kérése nélkül is legalább három nappal a tervezett szerződéskötést megelőzően a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A fogyasztó a három nap leteltéig az ajánlatot nem fogadhatja el. A hitelező ajánlati kötöttsége a szerződés tervezet fogyasztó részére történő rendelkezésre bocsátásától számított tizenöt napig áll fenn. A szerződések elektronikus úton nem köthetők meg, ez azonban nem akadályozza meg, hogy a tájékoztatási kötelezettség teljesítése és annak igazolása, valamint a szerződés tervezetének rendelkezésre bocsátása tekintetében a felek az elektronikus utat vegyék igénybe, ha annak feltételei fennállnak.

Az 56/2014. NGM rendelet 4. § (29) bekezdésének megfelelően a OH a fogyasztó lehetőségeinek felmérése érdekében a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet hatálya alatt álló hitelszerződés ajánlása esetén az 56/2014. NGM rendelet 4. § (1) bekezdésének megfelelő – az igényelhető hitel lehetséges összegére, a kamatozás módjára (fix kamatozású, referencia-kamatlábbhoz kötött, vagy kamatperiódusokban rögzített), a kamat módosításának lehetőségére, a reprezentatívnak tekinthető teljes hiteldíj mutatóra, a törlesztőrészletek összegére és a törlesztés gyakoriságára, valamint a hitel választható futamidejére vonatkozó – tájékoztatást megelőzően szóban vagy elektronikus úton tájékoztatást ad a 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet irányadó főbb követelményeiről, így különösen a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatóról, a havi nettó jövedelem igazolásának módjáról, a havi adósságszolgálat számításának módjáról, ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett vagy gépjármű vásárlására nyújtandó hitelnél a kitétség értékére vonatkozó előírásról.

2. A közvetítői szerződés

Az Ügyfél és az OH közötti – szerződésminta alapján létrejövő – közvetítői szerződés célja, hogy az OH:

- a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően az Ügyfél tájékoztatása alapján felmérje az Ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a többes ügynöki tevékenységgel összefüggésében adott tanácsot alátámasztják,
- az Ügyfél részére kielégítő mennyiségű, de – ha a piacon hozzáférhető – legalább három Pénzügyi Intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemezze és átadja,

- konzultációval és a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információknak az Ügyfél rendelkezésére bocsátásával segítse az Ügyfelet a számára kedvező és elérhető pénzügyi szolgáltatás kiválasztásában,
- az Ügyfél által átadott és kitöltött Adatlapot és dokumentációt a Pénzügyi Intézmény részére továbbítsa,
- a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése és megvalósítása érdekében az üggyel kapcsolatban folyamatosan kapcsolatot tartson az Ügyfél által választott Pénzügyi Intézménnyel és közreműködésével segítse elő az ügylet megvalósulását,
- a megvalósult ügyletkez kapcsolódó dokumentumokat, információkat továbbítsa az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény részére és a szerződés megkötésének folyamatát kövesse nyomon.

A jelen Üzletszabályzat rendelkezései annak kihirdetésének, illetőleg közzétételének napját követő napon lépnek hatályba és határozatlan időre szólnak. Az OH és az Ügyfél között a jelen Üzletszabályzat a Közvetítői szerződés létrejöttével válik a Közvetítői szerződés részévé.

3. Az OH díjazása

Az OH többes ügynökként elvégzett pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjra az Ügyféltől nem jogosult, közvetítői díjat kizárólag a megbízó Pénzügyi Intézménytől fogadhat el. E rendelkezés nem érinti az OH azon jogosultságát, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő Ügyfele számára más – a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékéért díjat számítsa fel [Hpt. 69. § (3)].

Az OH pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő szolgáltatásért ellenértéket nem számít fel.

Az OH az Ügyfél kérésére tájékoztatást ad arról, hogy mennyiben tér el egymástól az Ügyfélnek kínált hitelek nyújtó pénzügyi intézmények által fizetendő díjazás mértéke, továbbá tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy az Ügyfél jogosult ilyen információt kérni.

4. Az OH felelőssége

Az OH, mint többes ügynök e tevékenysége során okozott kárért maga felel.

Az OH, mint többes ügynök felelős a téves tanácsadásért, az iratok és a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.

Az OH pénzügyi szolgáltatás közvetítésével kapcsolatos tevékenysége során mindenkor a Hpt. többes ügynökre vonatkozó szabályai szerint jár el.

Az OH ügynöki tevékenységéhez az MNB felé bejelentett közvetítői alvállalkozót a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően vehet igénybe. Az OH az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért – így az általa ilyen módon igénybe vett közvetítői alvállalkozó által okozott kárért is – felel [Hpt. 69. § (1)].

Az OH nem felel az elháríthatatlan okból (vis maior), a jogszabályból vagy hatósági rendelkezésből, vagy az OH működésének harmadik személy általi megzavarásából eredő Ügyfelet ért károkért.

Az OH nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél a közvetített ügylet kapcsán használt jogi, pénzügyi és egyéb speciális szakismeretet igénylő szakkifejezéseket az OH által a részére adott felvilágosítás ellenére nem megfelelően értelmezte, értette.

Az OH tevékenységéből eredő károk biztosítására mindenkor káreseményenként legalább 150.000.000,- Ft (azaz egymászötven-millió forint), illetve évente együttesen legalább 240.000.000,- Ft (azaz kétszáznegyven-millió forint) összegű felelősségbiztosítása rendelkezésre áll. Az OH szakmai tevékenysége során okozott károkért a Generali Biztosító Zrt.(1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.) mint az OH felelősségbiztosítója áll helyt (kötvényszám:95610900814707100).

Az OH tevékenysége kizárólag az Ügyfél jelen Üzletszabályzatban foglalt tájékoztatására és a Közvetítői szerződésben meghatározott feladatok teljesítésére korlátozódik, így a OH tevékenysége nem minősül eredménykötelesnek. A OH ezért nem szavatolja az Ügyfél felé a OH által közvetített pénzügyi szolgáltatásnak a Pénzügyi Intézmény részéről történő pozitív elbírálását, így különösen, de nem kizárólagosan az igényelt hitel (kölcsön) tényleges folyósítását sem.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Pénzügyi Intézménynek jogában áll az Ügyfél igényléséhez kapcsolódóan hiánypótlásként további dokumentumokat, adatokat bekérni, illetőleg az Ügyfél adott pénzügyi szolgáltatásra irányuló igényét indoklás nélkül elutasítani, amelyért az OH-t semmilyen felelősség nem terheli.

Az OH-t nem terheli továbbá felelősség a Pénzügyi Intézmény által esetlegesen kért további adatszolgáltatás kapcsán az Ügyfél részéről történő késedelmes teljesítésért, az ebből adódóan az Ügyfelet ért károkért. Az OH nem felel továbbá a Pénzügyi Intézmény ügyintézésének időtartamáért, továbbá bármely árfolyam-különbözetből eredő károkért.

5. A Pénzügyi Intézmény felelőssége

Az OH-t megbízó Pénzügyi Intézmény felel azért, hogy az OH-val kötött megbízási szerződés pontosan, egyértelműen meghatározza az OH mint közvetítő által ellátandó feladatokat, az Ügyfelek tájékoztatására vonatkozó követelményeket, továbbá azért, hogy minden, az OH-val kötött megbízási szerződés megfelelő teljesítéséhez szükséges információt az OH rendelkezésére bocsát.

6. Az Ügyfél felelőssége

Az Ügyfél felel a Pénzügyi Intézmény részére elbírálás céljára megadott, a Pénzügyi Intézmény és az Ügyfél között megkötendő pénzügyi szolgáltatási szerződésre vonatkozó, a Pénzügyi Intézmény által megkövetelt és az ügylet elbírálásához elengedhetetlen adatlap és dokumentáció, okmányok, másolatok és egyéb nyilatkozatok teljességéért, azok tartalmának valódiságáért valamint helyességéért és időbeni rendelkezésre bocsátásáért.

Az OH nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az előző bekezdésben felsoroltakat az Ügyfél hiányosan vagy nem a valóságnak megfelelő tartalommal vagy késedelmesen adja át, illetve közli a Pénzügyi Intézményhez történő továbbításra.

7. A OH kötelezettségei

Az OH köteles a jelen Üzletszabályzat V. pontjában foglaltaknak megfelelő egyértelmű tájékoztatást az Ügyfélnek átadni. Az OH a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során a fogyasztónak kielégítő mennyiségű, de – ha a piacon hozzáférhető – legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemzi és igazolható módon írásban vagy más tartós adathordozón átadja.

Ha a OH kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, akkor kettő ajánlatot elemez és ad át a fogyasztónak.

A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően az OH a fogyasztó tájékoztatása alapján felméri a fogyasztó igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek az OH által e tevékenységével összefüggésben adott tanácsot alátámasztják.

Az OH a tanácsadás során az Ügyfélnek a Pénzügyi Intézményre, a közvetített szerződés feltételeire vonatkozó kérdéseit megválaszolja, kétség esetében haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül továbbítja a felmerült kérdést a Pénzügyi Intézménynek, a válasz megérkezését követően pedig közli az Ügyféllel.

Az OH az Ügyfél által kiválasztott Pénzügyi Intézmény(ek) részére elbírálás céljára megküldi az adott Pénzügyi Intézmény és az Ügyfél között megkötendő pénzügyi szolgáltatási szerződésre vonatkozó adatlapot és dokumentációt, továbbá a Pénzügyi Intézmény által megkövetelt, az ügylet elbírálásához elengedhetetlen okmányok másolatait, és egyéb nyilatkozatokat. Az ügylet Pénzügyi Intézmény általi elbírálására a vonatkozó jogszabályok és az adott Pénzügyi Intézmény általános szerződési feltételei irányadók.

Az OH a Hpt. alapján az Ügyféllel kötött közvetítői szerződésről és a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről köteles nyilvántartást vezetni.

Az OH kijelenti, hogy tevékenységéhez az MNB felé bejelentett közvetítői alvállalkozót a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően vehet igénybe, melynek eljárásáért a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és a közvetítői alvállalkozó szerződés szerint tartozik felelősséggel.

8. Pénzkezelés

Az OH közvetítői tevékenysége során sem az Ügyfél nevében a megbízó Pénzügyi Intézménytől az Ügyfelet megillető pénzt nem vesz át, sem az Ügyfél által fizetendő, a megbízó Pénzügyi Intézményt megillető pénzügyi összegeket nem vesz át.

9. Az Ügyfél kötelezettségei

Az Ügyfél késedelem nélkül köteles a valóságnak megfelelően tájékoztatni az OH - t annak közvetítői tevékenysége szempontjából jelentős körülményekről, tényekről és adatokról, különösen, de nem kizárólagosan az Ügyfél azonosításához szükséges adatokról, illetve azok változásáról.

Az Ügyfél köteles az Ügyfél, illetőleg az Ügyfél képviselőjének azonosításához szükséges adatokat és ezeket igazoló okiratokat az OH részére átadni a Hpt, illetőleg a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően.

Ezen tájékoztatás, illetőleg adatszolgáltatás elmaradásából, késedelméből, valamint a hibás, félreérthető, illetőleg félrevezető vagy valótlan adatokat tartalmazó tájékoztatás adásából származó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, azokért az OH nem felel.

Az Ügyfél az OH által közvetített szerződés futamideje alatt – ha az előírja – a számviteli törvény szerinti éves beszámolójának (mérleg, eredmény-kimutatás, kiegészítő melléklet, könyvvizsgálói jelentés, záradék) egy másolati példányát minden év június 15. napjáig köteles az OH-nak megküldeni, amit az OH haladéktalanul továbbít a Pénzügyi Intézmény részére.

III. PANASZKEZELÉS

1. Általános szabályok

- 1.1. Az OH a panaszok kezelésére, a panaszügyintézés módjára, valamint a panasznyilvántartás vezetésére vonatkozóan a jelen szabályzatban rendelkezik, amely a OH honlapján is elérhető. Az Ügyfél által az OH pénzügyi közvetítői szolgáltatásával kapcsolatosan megtett észrevételeit, panaszait az OH a jelen szabályzatban, a 28/2014. MNB rendeletben és a 435/2016. Kormányrendeletben foglaltaknak megfelelően fogadja, nyilvántartja, kivizsgálja és megválaszolja, továbbá a panasz nyilvántartásához szükséges adatokat kezeli.
- 1.2. Az OH a panasz kivizsgálásához, nyilvántartásához és megválaszolásához szükséges adatokat kezeli és nyilvántartja.
- 1.3. Az OH az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek.
- 1.4. A panasz elutasítása esetén az OH válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB előtt a vonatkozó formanyomtatvány kitöltésével fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: H-1525 Budapest Pf.:172.; telefonszám: +36-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mbn.hu) eljárását kezdeményezheti. A panaszra adott válasz külön is tartalmazza a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.
- 1.5. Az Ügyfél az OH által közvetített pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, panaszait a közvetített pénzügyi szolgáltatást nyújtó Pénzügyi Intézménynél teheti meg. Amennyiben az OH-hoz érkezik ilyen tartalmú panasz, úgy azt az OH 3 munkanapon belül továbbítja a Pénzügyi Intézmény részére.

2. A panasz fogalma

- 2.1. Az OH kiemelt figyelmet fordít a közvetítési tevékenység ügyfélközpontú, magas szakmai színvonalú ellátására, az ügyfelekkel való aktív és rendszeres kapcsolattartásra. Az OH lehetőséget biztosít a közvetítők magatartására, tevékenységére és/vagy mulasztására vonatkozó panaszok bejelentésére a szabályzatban foglaltak szerint.
- 2.2. A szabályzat alkalmazásában panasznak minősül az OH közvetítési tevékenysége keretében a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés létrejöttével, a szerződés fennállása alatt az OH részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.
- 2.3. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, az OH vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz vagy egyes feltételek iránti érdeklődés. Az OH a panasznak nem minősülő bejelentések esetén – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – erről a panasz bejelentőjét tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.
- 2.4. Az OH panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja. A panaszok kivizsgálása a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembe vételével történik.

3. Panasz bejelentése

3.1. Panasz bejelentésének módjai:

3.1.1. Szóbeli bejelentés:

a) személyesen, az OH ügyfélfogadásra kijelölt irodájában: 9023 Győr, Verseny u. 32.

Ügyfélfogadási idő: H-P:8:00-16:00

b) telefonon, az OH telefoni elérhetőségén: +36-70-399-82-63

Hívásfogadási idő: H-P:8:00-16:00

Az OH a jelzett idő előtt és után üzenetrögzítőn fogadja a bejelentéseket.

A panasz kivizsgálására és elbírálására rendelkezésre álló 30 (harminc) nap kezdőnapja a panasz bejelentésének napja. Személyesen történő ügyintézésre vonatkozó kérés alapján az OH a bejelentéstől számított 5 (öt) munkanapon belül biztosít ügyfélfogadási időpontot a panasz bejelentő számára.

3.1.2. Írásbeli bejelentés:

a) személyesen vagy egyéb módon átadott/kézbesített irat útján, az OH székhelyén: 9023 Győr, Verseny u. 32.

b) telefaxon, az OH elérhetőségén: -

c) postai úton, az OH nevére és székhelyére címzett levélben

d) elektronikus levélben, az OH e-mail címére küldött üzenetben: penzugyihalozat@oh.hu

A bejelentő ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, az OH a panasz kivizsgálását a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján végzi el.

4. Panasz kivizsgálása

Panaszok kivizsgálása térítésmentes, az OH külön díjat nem számít/számíthat fel. Panaszok kivizsgálása minden esetben a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembe vételével történik, az alábbiak szerint:

4.1. A szóbeli (személyesen vagy telefonon tett) panaszbejelentés esetén

- a panaszt az OH azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az OH jegyzőkönyvet vesz fel.
- az OH a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívást hangfelvétel rögzítésével fogadja, és az OH az ügyfelet (bejelentőt) legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja; a visszahívásról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén az OH felhívja a bejelentő figyelmét, hogy a panaszbejelentésről hangfelvétel készül; a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.
- az ügyfél kérésére az OH biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a OH a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél részére átadásra kerül. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv a panaszra adott válasszal együtt kerül továbbításra az ügyfél részére, a bejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő – és/vagy egyéb jogszabály másként nem rendelkezik – az OH a jegyzőkönyvben az alábbi adatokat rögzíti:

- ügyfél neve,
- ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- ügyfél panaszának részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt kifogások teljes körűen kivizsgálásra kerüljenek)
- a panasszal érintett ügylet azonosítója (ajánlat/kötvény/szerződés száma, ügyfélszám, pénztári tagi azonosító, stb.)
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,

- jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

4.2. Írásbeli panaszbejelentés esetén

- a panaszt az OH megvizsgálja, és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válasz-levelet a panasz bejelentés kézhezvételének napjától számított 30 (harminc) naptári napon belül továbbítja az ügyfél részére, az általa megadott módon, postai úton lakcímrre vagy levelezési címre, vagy e-mail címre továbbított küldeményként.

5. Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

- 5.1. A panaszt bejelentő ügyfél adatait az OH az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.
- 5.2. Az OH a panaszkezelés során – különösen, de nem kizárólagosan – a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- neve,
 - szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - telefonszáma,
 - értesítés módja,
 - panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - panasz leírása, oka,
 - ügyfél igénye,
 - a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- 6.1. Az OH a panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú, fogyasztóbarát módon mérlegelje és értékelje a bejelentésben foglalt panaszt, kérdéseket, kéréseket és igényeket, és a panaszokat teljes körűen és megnyugtató módon zárja le. Az OH minden tőle telhetőt igyekszik megtenni a körülmények által adott lehetőségekhez mérten, hogy elkerülje jogviták kialakulását.
- 6.2. A bejelentő – fogyasztónak minősülő – ügyfél az alábbiakban pontos névvel, címmel és elérhetőségekkel megjelölt testületnél, illetőleg fogyasztóvédelmi központnál tett bejelentéssel jogorvoslati lehetőségekkel élhet, vagy bírósághoz fordul a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén:

(a) Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

Levelezési cím: MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

MNB 1534 Budapest, Pf. 777.

Telefon: +36 80 / 203 776

Telefax: +36 1 / 489 9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Egyéb részletek: www.mnbb.hu/fogyasztovedelem

Nyomtatvány letöltés:

www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

(b) Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

(szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Levelezési cím: MNB PBT 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

MNB PBT 1525 Budapest, Pf. 172.



Telefon: +36 80 / 203 776
Telefax: +36 1 / 489 9102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Egyéb részletek: www.mnb.hu/bekeltetes
Nyomtatványok:
www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany

(c) bíróság

7. Panasz nyilvántartása

Az OH a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, az alábbi részletek feltüntetésével:

- panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- panasz benyújtásának időpontja,
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje, és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszelevél postára adásának vagy egyéb módon történő továbbításának napja.

Az OH a panaszbejelentések dokumentumait, és az arra adott válaszokat 5 (öt) évig megőrzi.

IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Hpt., a Magyarország Polgári Törvénykönyvéről szóló mindenkor érvényes törvény, valamint az egyéb magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.
2. A Felek között bármilyen felmerülő vita esetén a Felek kölcsönösen megegyeznek abban, hogy tárgyalásokat kezdenek a békés rendezés érdekében.

Kelt: Győr, 2018. május 25. napján

MELLÉKLETEK:

1. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőző tájékoztatás – Minta
2. Panaszkezelési formanyomtatvány (MNB)