

OTP Pénzügyi Pont Zrt.
pénzügyi szolgáltatás közvetítésére és tagszervezési
tevékenység végzésére vonatkozó üzletszabályzata

Hatályos: 2023.10.01.

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

I.1. Alapadatok:

(1) Cégnév: OTP Pénzügyi Pont Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített neve: OTP Pénzügyi Pont Zrt.) Jogelőd: OTP Pénzügyi Pont Kft.

Székhely (egyúttal a levelezési cím): 1138 Budapest, Váci út 135-139. „A” épület

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-049905

Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank (MNB) Felügyeleti engedély száma: H-EN-I-96/2017

Felügyeleti engedély kelte: 2017. február 14.

A pénzügyi szolgáltatás közvetítésének irányítását végző személyek:

- Florova Anna Mitkova igazgatósági tag
- Nagy Csaba igazgatósági tag
- dr. Hartlieb Balázs igazgatósági tag, vezérigazgató
- Pélyi András igazgatósági tag

I.2. Az OTP Pénzügyi Pont Zártkörűen Működő Részvénytársaság üzletszabályzatának célja, jogi keretei

(2) Az OTP Pénzügyi Pont Zártkörűen Működő Részvénytársaság jelen (általános szerződési feltételeket is tartalmazó) üzletszabályzatának (a továbbiakban: Üzletszabályzat) célja az OTP Pénzügyi Pont Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: OTP Pénzügyi Pont) által végzett függő ügynöki, jelzáloghitel közvetítő függő ügynöki és tagszervezési tevékenység, valamint az Ügyfél és az OTP Pénzügyi Pont közötti viszony szabályozása.

(3) Az OTP Pénzügyi Pont az OTP Csoport alább felsorolt társaságainak (továbbiakban: OTP Bankcsoport) a jelen üzletszabályzatban meghatározott pénzügyi szolgáltatásainak közvetítésére szerződött függő ügynöke:

OTP Bank Nyrt. Székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 16. Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041585	OTP Jelzálogbank Zrt. Székhely: 1138 Budapest, Váci út 135-139. Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-044659
OTP Lakástakarékpénztár Zrt. Székhely: 1138 Budapest, Váci út 135-139. Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-043407	OTP Ingatlanlízing Zrt. Székhely: 1012 Budapest, Vérmező út 4 Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-045229

(4) Az OTP Pénzügyi Pont **függő ügynöknek minősül**, tekintettel arra, hogy a fentiek szerint a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.

Az OTP Pénzügyi Pont függő ügynöki tevékenysége során az OTP Bankcsoport fentiekben megjelölt tagjaival kötött megbízási szerződése alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet folytat, amelynek során a megbízó pénzügyi intézmények kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt.

(5) Az OTP Pénzügyi Pont továbbá megbízási szerződést kötött az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (továbbiakban: Öpt.) szerinti tagszervezési tevékenységre vonatkozóan az OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztárral (nyt.szám: Fővárosi Törvényszék 237., adószám: 18105564-1-41, székhely: 1138 Budapest, Váci út 135-139., továbbiakban: EP), és az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztárral (adószám: 18068227-1-41, székhely: 1051 Budapest, Nádor utca 16., továbbiakban: ÖNYP).

(6) Az OTP Pénzügyi Pont az OTP Bankcsoport függő ügynökeként jelzáloghitel közvetítői tevékenységet is folytat. A vonatkozó jogszabályok szerint jelzáloghitelnek a fogyasztó részére ingatlanon alapított jelzálogjog - ideértve az önálló zálogjogként alapított zálogjogot is - fedezete mellett nyújtott hitel vagy kölcsön; jelzáloghitel közvetítői tevékenységnek pedig a jelzáloghitelhez vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó ügynöki tevékenység minősül.

(7) Az OTP Pénzügyi Pont az MNB közvetítőkről vezetett nyilvántartásában szerepel (https://alk.mnb.hu/bal_menu/piaci_szereplok/nyilvantartasok/penz_kozv_lekerdezo), melyet a fenti elérhetőségeken, illetve a www.mnb.hu honlapon keresztül ellenőrizni lehet.

(8) Az OTP Pénzügyi Pont által végzett függő ügynöki, illetve jelzáloghitel közvetítői függő ügynöki tevékenység célja, hogy az OTP Pénzügyi Pont, mint függő ügynök, illetve jelzáloghitel közvetítő függő ügynök közvetítse az OTP Bankcsoport tagjainak pénzügyi termékeit, szolgáltatásait a tevékenysége során vele kapcsolatba kerülő Ügyfelek felé.

Az OTP Pénzügyi Pont által végzett tagszervezési tevékenység célja, hogy tagszervezési tevékenységet lásson el az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár és az OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztár által nyújtott pénzügyi szolgáltatások vonatkozásában

(9) Az OTP Pénzügyi Pont tevékenysége végzése során közvetítői alvállalkozókat és Értékesítőket vesz igénybe, amelyek /akik – a pénzügyi szolgáltatások közvetítése körében, a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint – az OTP Pénzügyi Pont képviselőjében járnak el.

(10) Az OTP Pénzügyi Pont, valamint a Közvetítői Alvállalkozók vezető állású személyei, vezető tisztségviselői, foglalkoztatottjai, valamint Értékesítői megfelelnek a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény

(Hpt.) 74.§-ban előírt és jelzáloghitel közvetítés esetén a 462/2015. (XII.29.) Korm. rendeletben foglalt szakmai követelményeknek.

I.3. Fogalom-meghatározások

(11) **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség, vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének célját és eszközeit önállóan (a továbbiakban önálló adatkezelő, vagy adatkezelő), vagy másokkal együtt (a továbbiakban: közös adatkezelő) meghatározza.

(12) **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség, vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

(13) **Banktitok:** minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik

(14) **Értékesítő:** Az OTP Pénzügyi Ponttal vagy Közvetítői Alvállalkozójával – az ügynöki tevékenység körében – munkaviszonyban, megbízási viszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló azon természetes személy, aki - az értékesíteni kívánt termékből általa letett sikeres vizsga alapján ún. egyéni törzsszám alatt Ügyfelek szerződéseinek OTP Bankcsoport felé való közvetítésére és egyéb, az Értékesítő értékesítési tevékenységével összefüggő feladatok végzésére jogosult.

(15) **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;

(16) **Foglalkoztatott:**

a) az OTP Pénzügyi Ponttal munkaviszonyban, megbízási jogviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban lévő természetes személy, aki a jelzáloghitel-nyújtásban közvetlenül részt vesz vagy a jelzálog-hitelezéssel kapcsolatos tevékenységek végzése - ide nem értve az adatrögzítést, a behajtást és a számlavezetést - során a fogyasztókkal kapcsolatot tart fenn,

b) közvetítői alvállalkozóval munkaviszonyban, megbízási jogviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban lévő természetes személy, aki a jelzálog-hitelezéssel kapcsolatos tevékenységek végzése - ide nem értve az adatrögzítést, a behajtást és a számlavezetést - során a fogyasztókkal kapcsolatot tart fenn,

c) olyan természetes személy, aki az a) vagy b) pontban meghatározott természetes személy közvetlen felettese vagy ellenőrzi a tevékenységét,

(17) **Illetékes fiók:** Az adott ügylet beadásának OTP Bank bankfiókja, akivel az ügymenet során az Értékesítő kapcsolatban áll.

(18) **Közvetítői alvállalkozó:** az OTP Pénzügyi Ponttal pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységi körében megbízási szerződést kötött jogi személy, egyéni cég és egyéni vállalkozó;

(19) **Közvetítői díj:** minden olyan pénzben vagy természetben juttatott térítés, amelyet a közvetítő akár az ügyféltől, akár a pénzügyi szolgáltatást nyújtó személytől az ügyfél és a pénzügyi szolgáltatást nyújtó személy között létrejött pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó megállapodás érvényes létrejöttéért és meghatározott esetekben annak teljesítéséért, illetve meghatározott időtartamig történő fennállásáért kap;

(20) **OTP Bankcsoport:** OTP Bank, OTP Jelzálogbank (OJB), OTP Lakástakarék (LTP), OTP Ingatlanlízing.

(21) **OTP Pénzügyi Pont Munkatársa:** Az OTP Pénzügyi Ponttal munkaviszonyban álló személy.

(22) **Ügynöki tevékenység:** pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalnak, szerződést nem kötnek;

(23) **Ügyfél:** az OTP Bankcsoport pénzügyi szolgáltatásait igénybe venni szándékozó, illetve azokat igénybe vevő személyek.

(24) **Tagszervezői tevékenység:** a pénztári tagsági jogviszony (a továbbiakban: tagsági jogviszony) létrehozására irányuló rendszeres, üzletszerű tevékenység. Az OTP Pénzügyi Pont e tevékenysége kiterjed a tagsági jogviszony létrehozatalának elősegítésére, pénztári termékek ismertetésére, ajánlására, az ezzel kapcsolatos felvilágosításra, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott kötelezettségek teljesítésére, illetve a tagsági jogviszony létrehozatalában való közreműködésre.

(25) **Vezető állású személy:** az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület tagja, a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének irányítását végző személy és valamennyi helyettese,

(26) **Versengő szolgáltatások:** a Hpt. 6.§ (1) bekezdés 120. pontja szerint:

- a. ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet elérő vagy azt meghaladó legrövidebb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint az ingatlan pénzügyi lízing,
- b. ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet 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).

I.4. Rövidítések

1. **Fhtv:** fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény
2. **Fhtr:** a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról szóló 56/2014 (XII.31.) NGM rendelet
3. **GDPR rendelet** – a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet
4. **Hpt.:** hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. Törvény
5. **Infotv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
6. **Ingatlanlízing:** OTP Ingatlanlízing Zártkörűen Működő Részvénytársaság
7. **Jnyr:** a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról szóló 462/2015 (XII.29) Kormány rendelet
8. **JTM rendelet:** a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014 (IX.10) MNB rendelet.
9. **Jtr:** a jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól szóló 3/2016 (I.7.) NGM rendelet
10. **KHR:** A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvényben meghatározott központi hitelinformációs rendszer., amelyet a BISZ Zrt. üzemeltet
11. **MNB:** Magyar Nemzeti Bank
12. **LTP:** OTP Lakástakarékpénztár Zártkörűen Működő Részvénytársaság
13. **Ltptv:** A lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény
14. **OJB:** OTP Jelzálogbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság

15. **OTP Bank:** OTP Bank Nyrt.
16. **OTP Pénzügyi Pont:** OTP Pénzügyi Pont Zrt.
17. **Öpt:** az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény
18. **Pktr.:** a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016 (XII.21.) NGM rendelet
19. **Pmt:** a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény,
20. **Ptk.:** A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

I.5. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége és módosítása

(27) Az Üzletszabályzat nyilvános és az OTP Pénzügyi Pont internetes honlapján (www.otppenzugypont.hu) megtekinthető és onnan letölthető. Az OTP Pénzügyi Pont kérelemre azt papír alapon ingyenesen rendelkezésre bocsátja

(28) Az OTP Pénzügyi Pont jogosult jelen Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani. A módosítást az OTP Pénzügyi Pont – annak hatályba lépése előtt 15 (tizenöt) nappal az internetes honlapján (www.otppenzugypont.hu) közzéteszi. Ha az Ügyfél a hatálybalépésig észrevételt nem tesz, kifogást nem emel, a változást részéről elfogadottnak kell tekinteni. Amennyiben az Ügyfél az Üzletszabályzat megváltoztatása következtében nem kívánja az OTP Pénzügyi Pont szolgáltatásait igénybe venni, jogosult az OTP Pénzügyi Ponttal szemben fennálló jogviszonya megszüntetésére.

II. ÁLTALÁNOS KÖZVETÍTÉSI FELTÉTELEK

II.1. Az Ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel módja:

(29) Az OTP Pénzügyi Pont – Munkatársai vagy Értékesítői útján – az általa közvetített termékek vonatkozásában az alábbiak szerint veszi fel a kapcsolatot az Ügyfelekkel:

- a/ írásban postai, vagy elektronikus levélben
- b/ telefonon
- c/ személyesen

A kapcsolatfelvétel során a Pénzügyi Pont a hatályos jogszabályokat és az adatvédelmi rendelkezéseket figyelembe véve, jogszabály előírása, vagy az érintett hozzájárulása alapján jár el.

(30) Az OTP Pénzügyi Pont az értékesítési tevékenység és az Ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel elősegítése érdekében hirdetéseket, szóróanyagokat, honlapokon és közösségi oldalakon elhelyezett marketing anyagokat és egyéb marketing anyagokat is igénybe vehet.

Amennyiben az OTP Pénzügyi Pont a rendszeresen vagy alkalmanként megjelenő hirdetési újságokban, szóróanyagokban, hirdetésekből, honlapján, közösségi oldalakon, levélben vagy elektronikus levélben, illetve egyéb marketing anyagokban, kereskedelmi kommunikáció során az OTP Bankcsoport termékeivel/szolgáltatásaival kapcsolatos információkat is megjelentet, akkor azokban maradéktalanul betartja a Hpt., a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény, a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló 83/2010. (III.25.) Kormányrendelet, valamint a betéti kamat és az értékpapírok hozama számításáról és közzétételéről szóló 82/2010. (III.25.) Korm. rendelet kereskedelmi kommunikációra vonatkozó rendelkezéseit.

(31) Ha az Ügyfél az OTP Bankcsoport termékei vonatkozásában az Értékesítő közreműködését igénybe kívánja venni, az OTP Bankcsoport előírásainak megfelelő ún. „Pénzügyi szolgáltatás közvetítésében való közreműködésre vonatkozó ügyfél/cég hozzájáruló nyilatkozat”-ot kell az Ügyfélnek kitölteni, amelynek egy példánya az Ügyfélnél, egy példánya az Értékesítőnél marad, egy példánya pedig leadásra kerül az illetékes fiókban.

(32) A kapcsolatfelvételt követően az Értékesítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését kizárólag az Ügyféllel folytatott személyes találkozás során végzi.

II.2. A közvetítési tevékenység folytatása és a tájékoztatási kötelezettség

(33) Az OTP Pénzügyi Pont a függő ügynöki, illetve a jelzáloghitel közvetítői tevékenység végzése során tisztességesen, becsületesen, átlátható módon, a szakmai elvárásoknak megfelelően, a fogyasztók érdekeit figyelembe véve jár el. A hitelszerződés és kapcsolódó szolgáltatások közvetítése esetén a fogyasztó által közölt információk – ideértve a pénzügyi helyzetére vonatkozó információkat is –, igények, továbbá a fogyasztó személyes körülményei alapján a tervezett futamidő vonatkozásában alkotott ésszerű feltételezésekkel él.

(34) Az OTP Pénzügyi Pont tevékenysége során felhívja az Ügyfél figyelmét az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára és annak tartalmára, valamint az írásos tájékoztatás(oka)t érthető szóbeli magyarázattal is kiegészíti.

(35) Az OTP Pénzügyi Pont a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően tájékoztatást ad az Ügyfél részére az alábbiakról írásban vagy más tartós adathordozón:

- a cégnevről, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,
- a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,
- arról, hogy függő közvetítőként az OTP Bankcsoport nevében és javára jár el, az OTP Bankcsoport érdekeit képviseli a pénzügyi intézmények nevének feltüntetésével,
- arról, hogy a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötéséért közvetítői díjazásban részesül és arról, hogy az nem ismert a tájékoztatás időpontjában, de jelzáloghitel közvetítése esetén szerepelni fog a személyre szóló tájékoztatóban
- arról, hogy nem nyújt hiteltanácsadást, valamint
- a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint fogyasztó esetében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételére vonatkozó lehetőségről, valamint
- arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más – pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatás ellenértékeként díjat nem számít fel.

(36) Az OTP Pénzügyi Pont Közvetítői alvállalkozója és az Értékesítő tájékoztatást nyújt a fogyasztó megkeresésekor arról is, hogy milyen minőségben jár el, valamint arról, hogy az OTP Pénzügyi Pontot képviseli. Az OTP Pénzügyi Pont, az OTP Pénzügyi Pont Közvetítői alvállalkozója és az Értékesítő a kereskedelmi kommunikációjában nem használhatja a „hiteltanácsadás”, a „tanácsadás”, a „független tanácsadás”, a „hiteltanácsadó”, a „tanácsadó”, a „független tanácsadó” és más hasonló kifejezéseket.

(37) Az Értékesítő segítséget nyújt az Ügyfélnek a szerződési ajánlatok és egyéb nyomtatványok kitöltésében, az Ügyfél kérelmének összeállításában.

(38) Amennyiben a leadott dokumentumok hiányosak vagy a rendelkezésre álló dokumentumok az igénylés elbírálásához nem elegendőek és további információra, adatra, dokumentumra van szükség, az OTP Bank fiók felveszi a kapcsolatot az Értékesítővel és felkéri az adatok/dokumentumok pótlására.

(39) Az OTP Pénzügyi Pont nem jogosult az OTP Bankcsoporttól, az OTP Egészség- és Önsegélyező Pénztártól és az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztártól az Ügyfelet megillető pénz átvételére.

II.3. Ügyfélazonosítás

(40) Értékesítő a 2017. évi LIII. törvény és a megbízó OTP Bankcsoporti tagok utasításai alapján a pénzmosás megelőzése és megakadályozása érdekében köteles az Ügyfelek azonosítása során a hatályos jogszabályoknak megfelelő módon eljárni.

(41) Értékesítő ellenőrzi, hogy a kérelemhez szükséges, az OTP Bankcsoport által előírt valamennyi irat becsatolásra került-e. A kitöltött igénylési lapot az Értékesítő az alábbiak szerint ellenőrzi:

- a) Az Ügyfél által benyújtott személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány (személyazonosító igazolvány, útlevél, valamint kártya formátumú vezetői engedély) és lakcímkártya alapján elvégzi az Ügyfél személyazonosítását,
- b) Ellenőrzi az igénylés feltételeinek meglétét,
- c) Ellenőrzi az Ügyfél(ek) aláírásának meglétét és egyezőségét az átadott dokumentumokkal (az aláírásnak az Értékesítő előtt kell történnie).
- d) Ellenőrzi a kérelmen lévő, valamint az Ügyfél által átadott személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványban és lakcímkártyán lévő, azonos adattartalmú adatok egyezőségét.

(42) Amennyiben az Ügyfél személyazonossága egyértelműen megállapítható és a kérelmen, illetve egyéb nyomtatványon lévő személyi adatok helyesek, úgy az Értékesítő ellenőrzi az Ügyfél által igényelt termékhez előírt dokumentumok meglétét, a kérelemhez előírt nyomtatvány(ok) teljes kitöltöttségét.

(43) Amennyiben az Értékesítő eltérést tapasztal, úgy felkéri az Ügyfelet a hibák kijavítására illetve az eltérés okának tisztázására.

(44) Pénzmosásra utaló gyanú esetén, illetve amennyiben a személyazonosításra benyújtott igazolvány, illetve a lakcímkártya nem érvényes, vagy valódiságukkal kapcsolatban kétség merül fel, az Értékesítő a szolgáltatásnyújtást megtagadja.

II.4. Fogyasztónak nyújtott hitel- és lízingtermékek közvetítésére vonatkozó szabályok

Valamennyi hitel- és lízingtermék közvetítésére vonatkozó szabályok

(45) Hitel és lízing termékek esetén az Értékesítő segíti az Ügyfelet abban, hogy döntését a hosszabb távú szempontok mérlegelésével hozza meg, amelynek keretében az Ügyfél számára megfelelő, konkrét hiteltermék kiválasztását követően kiemelt figyelmet fordít azon kockázatok bemutatására, amelyek a hitel törlesztő részletének növekedését eredményezhetik.

(46) A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során az OTP Pénzügyi Pont az Fhtv. 4.§-ában foglaltaknak maradéktalanul eleget tesz, melynek során – különösen – kerül minden olyan megfogalmazást, ami a hitel elérhetősége, vagy költsége tekintetében téves várakozásokat kelthet az Ügyfelekben, továbbá ügyel arra, hogy a kereskedelmi kommunikáció során használt információ könnyen olvasható, vagy jól hallható legyen.

(47) A hitelekre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során a Közvetítői alvállalkozó és az Értékesítő minden esetben feltünteti, hogy az OTP Pénzügyi Pont Zrt. képviselőjében jár el.

(48) A hitelszerződés megkötését megelőzően az Értékesítő olyan felvilágosítást ad az Ügyfél részére, mely alapján az Ügyfél felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel – és ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül – a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és pénzügyi teljesítőképességének.

(49) A hitelszerződést megelőzően az Értékesítő reprezentatív példákkal ábrázolt módon bemutatja, hogy a hitel törlesztése a jövedelmi viszonyaihoz, illetve annak esetleges változásához képest milyen terhet jelent és a törlesztés során milyen további kamat-, árfolyam és egyéb kockázatokkal kell számolni. A Felvilágosítás kiterjed az ajánlott termék legfontosabb jellemzőire, az Ügyfél pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására, a fizetés elmulasztásának következményeire, így különösen a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére. Az Értékesítő – ide nem értve az OTP lakás- és jelzálog típusú hiteleket és az OTP Lakáselőtakarékosági termékhez kapcsolódó hiteleket – a 2. számú melléklet szerinti formanyomtatvány felhasználásával – az Ügyfél rendelkezésére bocsátja az ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat és segítséget nyújt az Ügyfélnek, illetve leendő Ügyfélnek a teherviselő képességének felméréséhez és a megalapozott döntés meghozatalához.

(50) A fentiek érdekében az Értékesítő felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy

- az Ügyfél kizárólag alaposan áttanulmányozott és megértett hitelszerződést írjon alá,
- az Ügyfél pénzügyi teljesítőképességének romlása, így különösen a rendszeres jövedelmének csökkenése vagy más rendkívüli kiadás felmerülése nem mentesíti a hitelszerződésben foglaltak teljesítése alól,
- fizetési nehézség esetén az Ügyfél mielőbb tájékoztassa hitelezőjét, annak érdekében, hogy a hitelszerződés felmondásának megelőzése érdekében lehetőség legyen a közös megoldás keresésére,
- a lejárt tartozás esetén a szerződésben meghatározott késedelmi kamat kerül felszámításra,

- a nem szerződésszerű teljesítés esetén a hitelező a hitelszerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amellyel a teljes tartozás lejárttá és egy összegben esedékessé válik, valamint a hitelező a tartozás meg nem fizetése esetén a biztosítékok érvényesítésére jogosult,
- a Bank által felmondott hitelszerződésből eredő tartozások érvényesítésének költségei is az Ügyfelet terhelik, valamint a jövedelmére és más vagyontárgyára is végrehajtás foganatosítható

A felvilágosítás során az Értékesítő egyértelmű általános tájékoztatást nyújt 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.

Kapcsolódó szolgáltatás nyújtása esetén az Értékesítő tájékoztatása kiterjed arra is, hogy az összekapcsolt szolgáltatások viszonya járulékos, vagy önálló, illetve az egyes szerződések felmondásának körülményeire is.

(51) Az Értékesítő tájékoztatja az Ügyfelet a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) honlapján szereplő termékleírásokról (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>), összehasonlítást segítő alkalmazásokról, valamint átadja az Ügyfél részére az MNB „Tájékoztató a túlzott eladósodottság kockázatairól” c. nyomtatvány 1 példányát (<https://www.mnb.hu/letoltes/tulzott-eladosodottsag-tajekoztato.pdf>)

(52) Az OTP Pénzügyi Pont hitel és lízing termékek közvetítése során, a hitelképesség vizsgálatát megelőzően, átadja az Ügyfél részére a körütekintő lakossági hitelezés feltételeiről és a hitelképesség vizsgálatáról szóló 361/2009. (XII. 30.) Korm. rendeletben meghatározott, az MNB honlapján megtalálható, a túlzott eladósodottság kockázatairól szóló tájékoztatót (<https://www.mnb.hu/letoltes/tulzott-eladosodottsag-tajekoztato.pdf>)

(53) Az OTP Pénzügyi Pont átadja a természetes személy Ügyfél részére az MNB honlapján megtalálható „A Magyar Nemzeti Bank tájékoztatója magánszemélyek részére a Központi Hitelinformációs Rendszerről” elnevezésű tájékoztatót is (<http://www.mnb.hu/letoltes/khr.pdf>). Vállalkozások, valamint természetes személy Ügyfelek esetén az MNB által közzétett Tájékoztató átadásával, valamint a részletesebb információkat tartalmazó, a www.otpbank.hu oldalon megtalálható mindenkor hatályos Hirdetmény elolvasására való figyelemfelhívással az Ügyfelet az OTP Pénzügyi Pont az alábbiakról tájékoztatja:

- a) a KHR-re irányadó szabályokról,
- b) a nyilvántartás céljáról,
- c) a nyilvántartott személyt megillető jogokról,

- d) arról, hogy a KHR által kezelt adatokat csak a törvényben meghatározott célra lehet felhasználni,
- e) a hitelbírálat során a bank átveszi – az Ügyfél hiteligénylés során tett nyilatkozata szerint – a KHR-ben tárolt
 - a. teljes hitelszerződés adatkörét, ha
 - i. ehhez az Ügyfél a jelen hitelbírálatkor hozzájárult vagy
 - ii. most nem nyilatkozik, de a legutolsó erre vonatkozó nyilatkozata hozzájárulást tartalmazott
 - b. csak a mulasztásokra és visszaélésre vonatkozó adatokat, ha
 - i. a teljes adatkörre vonatkozó lekérdezéshez az Ügyfél nem járul hozzá a jelen hitelbírálatkor vagy
 - ii. jelen hitelbírálat során az Ügyfél nem nyilatkozik, és korábban sem nyilatkozott erre vonatkozóan vagy korábban a teljes adatkör átvételéhez nem járult hozzá
- f) valamint arról, hogy adatai a szerződéskötést követően átadásra kerülnek a KHR részére.

(54) Ha az Ügyfél a hitel-/lízing-/Lakástakarék-kölcsön szerződés megkötése érdekében igénybe kívánja venni a hitelező/lízingnyújtó szolgáltatását – az Ügyfél igényeinek, lehetőségeinek és szükségleteinek felmérését követően – szóbeli tájékoztatást ad a kölcsönrel/lízinggel kapcsolatban valamennyi, az 56/2014. (XII.31) NGM rendelet szerint előírt feltételről.

(55) Az Ügyfél lehetőségeinek felmérése érdekében a JTM rendelet hatálya alatt álló hitel- vagy kölcsönszerződés ajánlása esetén a felvilágosítást megelőzően az Értékesítő szóban tájékoztatást ad a JTM rendelet vonatkozó főbb követelményeiről, így különösen a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatóról, a havi nettó jövedelem igazolásának módjáról, a havi adósságszolgálat számításának módjáról.

(56) Amennyiben az ügyfél a hitelkérelmét az Értékesítőn keresztül nyújtja be, intézkedik annak érdekében, hogy a kölcsönkérelem az illetékességgel rendelkező OTP Bank fiókjában benyújtásra kerüljön, az ügyfél e tevékenységre szóló, közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazásával együtt, egyúttal tájékoztatja az ügyfelet, hogy a hitelképesség vizsgálata miatti adategyeztetés, valamint a kötelező ajánlat rendelkezésre bocsátása az illetékes OTP Bank fiók hatáskörébe tartozik és minden esetben szükséges az OTP Bank fiókját személyesen felkeresnie.

OTP lakás- és jelzálog típusú hitelek és az OTP Lakás-előtakarékossági termékhez kapcsolódó hitelek esetén alkalmazandó speciális szabályok:

(57) A megfelelő konstrukció kiválasztása után az Értékesítő az Ügyfél részére átadja Hitelkérelmi Nyomtatványt, illetve a konstrukcióhoz kapcsolódó üzletszabályzatot és hirdetményt.

(58) Értékesítő a hitelkérelem benyújtása előtt tájékoztatja az Ügyfelet az OTP Bank és az OJB kínálatában szereplő lakás- vagy jelzálog típusú jelzáloghitelekkel illetve OTP Lakástakarék kínálatában szereplő OTP Lakás-előtakarékossági termékhez kapcsolódó jelzáloghitelekkel kapcsolatos általános információkról a 3. számú melléklet szerinti általános tájékoztató kitöltött példányának és a jelzáloghitelről szóló általános tájékoztatás (termékismertető) átadásával.

(59) Amennyiben a hitelhez állami kamattámogatás, vagy állami kezesség járul, az Értékesítő tájékoztatja az Ügyfelet a támogatás, illetve kezesség igénybe vételéről, annak mértékéről, feltételeiről, illetve a támogatott hitel visszafizetése során tanúsított, a vállalt feltételeket nem teljesítő, nem szerződésszerű magatartás következményeiről.

(60) Az Ügyfél jelzáloghitel igénylése esetén azt megelőzően, hogy az Ügyfelet bármilyen hitelszerződés vagy ajánlat kötné, az OTP Pénzügyi Pont még a hitelbírálatot megelőzően személyre szóló tájékoztatást nyújt az Ügyfélnek az Ügyfél által megadott információk alapján a 4. számú mellékletben foglalt személyes tájékoztatás kitöltött példányának átadásával. A személyre szóló tájékoztatóból egy példányt a hitelkérelem benyújtásáig a zálogkötelezettek részére is át kell adni.

(61) Az OTP Pénzügyi Pont a személyre szóló tájékoztatása során egyértelműen és tömören felvilágosítást ad az Ügyfélnek a hitel fő jellemzőiről, a hitelnek az Ügyfél pénzügyi helyzetére gyakorolt hatásáról és a fizetés elmulasztásának következményeiről, ideértve a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére vonatkozó tájékoztatást.

OTP Ingatlanlízing termékekre vonatkozó speciális szabályok:

(62) A megfelelő konstrukció kiválasztása után az Értékesítő az Ügyfél részére átadja az OTP Ingatlanlízing lízingigénylő adatlapokat, illetve a konstrukcióhoz kapcsolódó üzletszabályzatot és hirdetményt. Tájékoztatja az Ügyfelet az OTP Ingatlanlízing belső szabályzatai szerint az igényléshez szükséges valamennyi dokumentumról. Az igénylő lap kitöltése érdekében, illetve annak kitöltésében közreműködik.

(63) Amennyiben az Ügyfél a kérelmét az Értékesítőn keresztül nyújtja be, az Értékesítő intézkedik annak érdekében, hogy a kérelem az OTP Bank illetékességgel rendelkező fiókjában benyújtásra kerüljön, az Ügyfél e tevékenységre szóló, közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazásával együtt.

(64) Az Ügyfél ingatlanlízing igénylése esetén azt megelőzően, hogy az Ügyfelet bármilyen lízing szerződés vagy ajánlat kötné, az Értékesítő a lízingbírálatot követően köteles – az Ügyfél által megadott információk alapján az Ügyfélnek tájékoztatást nyújtani. Az Értékesítő a tájékoztatás során köteles az Ügyfélnek - egyértelműen és tömören - felvilágosítást ad az ingatlanlízing fő jellemzőiről, ingatlanlízing igénylésének az Ügyfél pénzügyi helyzetére gyakorolt hatásáról és a fizetés elmulasztásának következményeiről, ideértve a késedelmi kamatra, a lízing felmondására és a biztosítékok érvényesítésére vonatkozó tájékoztatást.

OTP Lakossági hitelkártya, folyószámlahitel és személyi kölcsön közvetítése esetén

(65) - Amennyiben az Ügyfél érdeklődést mutat a termék iránt, úgy az Értékesítő teljes körű információt ad át mind a termék tulajdonságaival (a kamat módosításának lehetőségéről, a jellemző teljes hiteldíj mutatójáról), mind az igénylés feltételeivel kapcsolatban, azaz tájékoztatja többek között az igényléshez szükséges jövedelem nagyságáról, az Ügyfél részéről elvárt szükséges dokumentációkról, az esetleges elutasítás okairól, (pl. KHR negatív lista), a törlesztés gyakoriságáról, stb.

(66) Az Értékesítő a begyűjtött Igénylőlapokról és az igényléshez benyújtott dokumentumokról átadás-átvételi bizonylatot tölt ki, valamint jegyzéket készít és azok 1 példányát az Értékesítővel kapcsolatot tartó bankfióknak adja át. Az átadás-átvételi bizonylaton tételesen szerepelnie kell, milyen dokumentumokat adott át rögzítésre.

II.5. Az OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár és az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár részére végzett tagszervezési tevékenységre vonatkozó speciális rendelkezések

(67) A tagszervezés során tiltott:

- az Ügyfél pénztárról, illetve a pénztári rendszerről megtévesztésre alkalmas információt közölni, illetve megállapítást tenni,
- más pénztárra, más szervezetre azt hátrányosan érintő megállapítást tenni.

(68) Az Értékesítő a pénzmosás megelőzéséről és a terrorizmus finanszírozásának megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 6-7. § előírásai szerint az pénztárba belépni kívánó személy azonosítását elvégzi, az azonosítás megtörténtének tényét a belépési nyilatkozaton (amely egyben azonosítási adatlap) aláírásával (Beléptető aláírása) igazolja.

Az azonosítás során köteles megkövetelni a törvény 7. § (1) bekezdése értelmében a belépő azonosságát igazoló okiratok (okmányok) bemutatását:

- belföldi természetes személy személyazonosító igazolványa (személyi igazolványa) és lakcímet igazoló hatósági igazolványa, vagy útlevele és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,

- külföldi természetes személy útlevele, személyi azonosító igazolványa, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, vagy érvényes tartózkodási engedélye.

II.5.1. Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztári tagszervezés

(69) Az Értékesítő átadja az érdeklődő Ügyfelei részére az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztári belépéshez szükséges Belépési nyilatkozatot. Amennyiben a természetes személy folyószámla leihívással kívánja a tagdíjat megfizetni, úgy a Felhatalmazás csoportos beszédési megbízások teljesítése c. nyomtatványt a belépő természetes személyektől átveszi, a Belépési nyilatkozatot egyedi cégazonosítójával (adószámával) ellátja, majd továbbítja a Megbízó részére.

(70) Az OTP Pénzügyi Pont kötelezettséget vállal arra, hogy a pénztártaggá válás alapidokumentumait (Belépési nyilatkozat, csoportos beszédési nyilatkozat) a pénztárba belépni szándékozó természetes személy által kitöltve és aláírva 8 napon belül továbbítja az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztár részére.

II.5.2. Önkéntes Egészség- és Önszegélyező Pénztári tagszervezés

(71) Az Értékesítő átadja az érdeklődő Ügyfelei részére az OTP Országos Egészség- és Önszegélyező Pénztári belépéshez szükséges belépési nyilatkozatot. Amennyiben a természetes személy folyószámla leihívással kívánja a tagdíjat megfizetni, úgy a Felhatalmazás csoportos beszédési megbízások teljesítése c. nyomtatványt, Amennyiben az OTP Egészség- és Önszegélyező Pénztári szolgáltatás igénybe vételére valamely közeli hozzátartozóját is megjelölni tervezi, úgy a Szolgáltatási kedvezményezett(ek) jelölése c. nyomtatványt, egyébként Az Értékesítő a beléptetendő természetes személyektől a kitöltött nyomtatványokat átveszi, a belépési nyilatkozaton a beléptető azonosítójaként egyedi cégazonosítójával ellátja, majd továbbítja az OTP Egészség- és Önszegélyező Pénztár részére.

III. DÍJAZÁS

(72) Az OTP Pénzügyi Pont a függő ügynöki, jelzáloghitel közvetítő függő ügynöki, illetve tagszervezői tevékenysége tárgyában végzett tevékenységéért díjazásban részesül, melyre kizárólag az OTP Bankcsoporttól és – a tagszervezői tevékenység esetén – az OTP Egészség- és Önszegélyező Pénztártól, valamint az OTP Önkéntes Kiegészítő Nyugdíjpénztártól jogosult. Az OTP Pénzügyi Pont képviselőjében, illetve

megbízásából eljáró Értékesítő kizárólag az OTP Pénzügyi Ponttól jogosult díjazásra, az Ügyféltől közvetítői díjat nem fogadhat el.

(73) A pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésért járó közvetítői díj mértéke az Ügyféllel való kapcsolatfelvétel, az Ügyfél tájékoztatásának időpontjában nem ismert, tekintettel arra, hogy az egyes termékek esetén eltérő a mértéke, megállapításának módja és időszakonként eltérő számítási módszerek szerint is megállapításra kerülhet. Mivel nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról tájékoztatja az értékesítő az ügyfelet, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni.

(74) A közvetítői díj időbeni ütemezése arányos a közvetített pénzügyi szolgáltatás futamidejével, valamint szerződésszerű teljesítésével. Az OTP Pénzügyi Pontot megillető közvetítői díj mértéke nem haladhatja meg az adott jelzáloghitel folyósításakor, illetve ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing nyújtásakor meghatározott tőketartozás (pénzügyi lízing esetében ideértve a maradványértéket is) 1,6 százalékát. Fennálló jelzáloghitel-szerződés, illetve ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízingszerződés módosítása során eljáró függő közvetítő tekintetében a közvetítői díj mértéke nem haladhatja meg a jelzáloghitel-szerződés módosításakor fennálló tőketartozás, illetve lízingszerződés alapján fennálló tartozás (ideértve a maradványértéket is) kettő százalékát.

(75) Az OTP Pénzügyi Pont a megbízó pénzügyi intézmény felé közvetítői díjat kizárólag az egyedi jelzáloghitelek és lízingszerződések alapján, egyedileg számíthat fel, egyéb módon (így különösen a folyósított állomány alapján) további díjazást nem számíthat fel.

(76) Az OTP Pénzügyi Pont a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékeként díjat nem számít fel.

IV. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE

(77) Az OTP Pénzügyi Pont a függő ügynöki és a jelzáloghitel közvetítő függő ügynöki tevékenysége körében adatkezelőként, vagy az I.2. pont (2) bekezdésben felsorolt megbízók adatfeldolgozójaként jár el. Az OTP Pénzügyi Pont Zrt., mint adatkezelő által végzett egyes adatkezeléseket és az azokkal kapcsolatos

(78) Az OTP Pénzügyi Pont Munkatársa, illetve Értékesítője az érintettet a személyes adatok megszerzésének időpontjában, vagy – ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg- az adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül, vagy – ha a személyes adatokat az Ügyféllel, mint

érintettel való kapcsolattartásra használják, az első kapcsolatfelvétel alkalmával egyértelműen és részletesen tájékoztatja az adatai kezelésével kapcsolatos, a GDPR rendeletben meghatározott minden tényről.

(79) Az OTP Pénzügyi Pont, mint adatkezelő a személyes adatokat az Ügyfél, mint érintett hozzájárulása alapján, vagy abban az esetben kezeli, ha az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az OTP Pénzügyi Pontra, mint az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, vagy az OTP Pénzügyi Pont, mint az adatkezelő, vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

(80) Az adatvédelemmel kapcsolatos további részletes szabályokat, különös tekintettel az egyes adatkezelésekre, az OTP Pénzügyi Pont által nyilvántartott személyes adatok körére és az ügyfél tájékoztatás, helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelmével és a jogorvoslati lehetőségeivel kapcsolatos szabályokra, az adatkezelési tájékoztató tartalmazza, mely elérhető a

https://www.otppenzugyipont.hu/static/portal/sw/file/PenzugyiPont_Adatkezelesi_tajekoztato.pdf menüpont alatt a honlapon.

V. TITOKTARTÁS

(81) Az OTP Pénzügyi Pont az egyes Ügyfélről rendelkezésére álló minden olyan adatot, tényt, információt, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a bankkal kötött szerződésére vonatkozik, - az ügylet jellegétől függően – banktitokként, illetve értékpapírtitokként kezel. Természetes személyek ezen adatai vonatkozásában a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályok is alkalmazandók.

(82) A titoktartási kötelezettség – időbeli korlátozás nélkül – az OTP Pénzügyi Pont, illetve valamennyi közvetítői alvállalkozója minden vezető tisztségviselőjére és alkalmazottjára, valamint mindazokra vonatkozik, akik az Ügyfelekkel kapcsolatos információkhoz az OTP Pénzügyi Ponttal kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon jutottak hozzá.

VI. AZ ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE

(83) Az OTP Pénzügyi Pont tevékenységével összefüggő panaszokat és ügyfélbejelentéseket (a továbbiakban: panasz) a Társasághoz az alábbi úton lehet benyújtani:

➤ Szóban

- személyesen az ügyféllel személyes tárgyalást folytató Értékesítőnél vagy közvetítői alvállalkozónál

➤ Írásban

- elektronikusan a informacio@otpbank.hu email címen
- Személyesen az ügyféllel személyes tárgyalást folytató Értékesítőnél vagy közvetítői alvállalkozónál.

Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Amennyiben az ügyfél meghatalmazás útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

(84) A panaszok az adott terméket, szolgáltatást kínáló OTP Csoporttagokhoz közvetlenül is benyújthatóak az OTP Csoporttag panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint.

(85) A panaszt az OTP Csoport tagjai válaszolják meg. A panaszra adott, indokolással ellátott választ a panasz közlésétől számított 30 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni.

(86) Az OTP Pénzügyi Pont a panaszkezelés menetéről az weboldalán közzétett az OTP Pénzügyi Pont Zrt ügyfélbejelentésekkel és panaszokkal kapcsolatos ügyintézés rendjéről szóló szabályzata ad részletes tájékoztatást.

(87) Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az OTP Pénzügyi Pont nem megfelelően kezelte, azt elutasította, lehetősége van reklamációjával írásban a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulni, illetve az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni az alábbiak szerint:

- a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

telefon: (06 80) 203 776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172

telefon: (06 80) 203 776

e-mail cím: info@mnbb.hu

Amennyiben a panasz a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitát, valamint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértését is érinti, a Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról is, hogy a panaszban foglaltak mely része minősül a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitának, mely része minősül a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének, továbbá arról, hogy a panasz mely részével kihez fordulhat.

(88) Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján. Az OTP Pénzügyi Pont – a fogyasztónak minősülő ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén – a formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi a fogyasztónak minősülő ügyfél részére.

(89) Az ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

VII. ÉRTESÍTÉSEK

(90) Az OTP Pénzügyi Pont vagy az Ügyfél által postai vagy elektronikus úton a másik fél által megadott elérhetőségekre (postacím, e-mail cím) igazoltan megküldött olyan tájékoztatókat, értesítéseket, amelyek „címezett ismeretlen”, „elkötözött”, „cím elégtelen”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „kézbesíthetetlen” megjelöléssel érkeznek vissza a küldő részére, a Felek az elküldést követő ötödik (5.) munkanapon közöltnek tekintik. Az OTP Pénzügyi Pont küldeménye esetén az elküldés időpontjának igazolásául az OTP Pénzügyi Pont postakönyve vagy az ezzel egyenértékű elektronikus dokumentum is szolgálhat.

VIII. EGYÜTTMŰKÖDÉS

(91) Az OTP Pénzügyi Pont és az Ügyfél megfelelően együttműködnek és így a közvetített ügylet szempontjából jelentős tényekről, azok változásáról egymást késedelem nélkül értesítik. Az OTP Pénzügyi Pont az együttműködés és a tájékoztatás során az olyan Ügyfél magatartását veszi alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

(92) Az ügylettel összefüggő egymáshoz intézett kérdésekre kötelesek legkésőbb 50 napon belül választ adni, és felhívni egymás figyelmét az esetleges tévedésekre, mulasztásokra.

IX. AZ OTP PÉNZÜGYI PONT FELELŐSSÉGE

(93) Az OTP Pénzügyi Pont nem felel az Ügyféltől átvett okmányok, dokumentumok eredetiségéért, érvényességéért, az azokban foglalt ügyfélnyilatkozatok tartalmáért. Az OTP Pénzügyi Pont azokat az Ügyfél igényeinek és megbízásának megfelelő átveszi és a megfelelő OTP Bankcsoport-tagnak továbbítja.

(94) Az OTP Pénzügyi Pont elvárható gondossággal vizsgálja a személyazonosság, a képviseleti jogosultság vagy a meghatalmazás igazolására bemutatott okmányokat. Ezek valóságáért, illetőleg hamis vagy hamisított voltának gondos vizsgálata mellett fel nem ismerhetőségéért nem vállal felelősséget. Az OTP Pénzügyi Pont nem felel az elvárható gondos vizsgálat során sem felismerhető hamis vagy hamisított megbízás teljesítésének következményeiért sem.

(95) Az OTP Pénzügyi Pont nem felel a belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezésből eredő kárért.

(96) Az OTP Pénzügyi Pont a közvetítői alvállalkozóért úgy felel, mintha maga járt volna el.

(97) Az OTP Pénzügyi Pont tevékenységéért a megbízó pénzügyi intézmény felel.

X. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

(98) A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a hatályos jogszabályi rendelkezések, különösen a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény, a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény, a jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól szóló 3/2016. (I.7.) NGM rendelet, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.), az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény, továbbá a Polgári Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései, valamint az OTP Bankcsoport Üzletszabályzatai és ÁSZF-jei, valamint Hirdetményei az irányadóak.

Budapest, 2023.szeptember 25.

1. számú melléklet: OTP Pénzügyi Pont által közvetített termékek
2. számú melléklet: Általános tájékoztató a hitelszerződés megkötését megelőzően
3. számú melléklet: Általános tájékoztatás a jelzáloghitelekéről
4. számú melléklet: A jelzáloghitellel kapcsolatos személyre szóló tájékoztatás formája

OTP Pénzügyi Pont Zrt.

1. sz. melléklet: OTP Pénzügyi Pont által közvetített termékek:

I. OTP LAKÁS- ÉS JELZÁLOG TÍPUSÚ HITELEK

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a termékismertető

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel>

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasuHitelek/Jelzaloghitel>)

a mindenkor hatályos Üzletszabályzatok (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kondiciok>),
valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét a
mindenkor hatályos az adott termékre vonatkozó Hirdetmény

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kondiciok>) tartalmazza.

II. OTP LAKÁS-ELŐTAKARÉKOSSÁGI TERMÉKHEZ KAPCSOLÓDÓ HITELEK

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos „OTP Lakástakarék Zrt.
Általános Szerződési Feltételei”, Üzletszabályzata, valamint az Ügyfelekkel megkötött
szerződések tartalmazzák.

(<https://www.otpbank.hu/lakastakarek/informaciotar/letoltheto-dokumentumok>)

III. OTP INGATLANLÍZING TERMÉKEK

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos Üzletszabályzat,
valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét a
mindenkor hatályos az adott termékre vonatkozó Hirdetmény

(<http://www.otpingatlanlizing.hu>) tartalmazza.

IV. OTP LAKOSSÁGI HITELKÁRTYA TERMÉKEK

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos Üzletszabályzat,
valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét a
mindenkor hatályos az adott termékre vonatkozó Hirdetmény tartalmazza

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Hitelkartyak>)

V. OTP FOLYÓSZÁMLAHITEL

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos Üzletszabályzat, valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét a mindenkor hatályos az adott termékre vonatkozó Hirdetmény tartalmazza

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasuHitelek/Folyoszamlahitel>)

VI. OTP SZEMÉLYI KÖLCSON TERMÉKEK

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos Üzletszabályzat, valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét a mindenkor hatályos az adott termékre vonatkozó Hirdetmény tartalmazza

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasuHitelek/SzemelyiKolcson>)

VII. OTP LAKÁSELŐTAKARÉKOSSÁGI SZERZŐDÉS

A termékre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos „OTP Lakástakarék Zrt. Általános Szerződési Feltételei”, Üzletszabályzata, valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét, esedékességét, számításának módját a mindenkor hatályos „az OTP Lakástakarék Zrt. értékesített termékcsaládjairól, akcióiról és azok feltételeiről” szóló Hirdetmény tartalmazza. (<https://www.otpbank.hu/lakastakarek/informaciotar/letoltheto-dokumentumok>)

VIII. OTP LAKOSSÁGI BANKSZÁMLA

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos Üzletszabályzatok, valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét a mindenkor hatályos az adott termékre vonatkozó Hirdetmény tartalmazza

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Bankszamlak>)

IX. MIKRO- ÉS KISVÁLLALKOZÁSOK, VALAMINT TÁRSASHÁZAK (MKV) RÉSZÉRE KÖZVETÍTETT TERMÉKEK

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos Üzletszabályzatok, valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét a mindenkor hatályos az adott termékre vonatkozó Hirdetmény tartalmazza

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kondiciok/Vallalkozasok>)

X. A KERESKEDELMI BANKI IGAZGATÓSÁG ÉS AZ AGRÁRÁGAZATI IGAZGATÓSÁG ÉRTÉKESÍTETT TERMÉKEI

A termékekre vonatkozó részletes szabályokat a mindenkor hatályos Üzletszabályzatok, valamint az Ügyfelekkel megkötött szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét a mindenkor hatályos az adott termékre vonatkozó Hirdetmény tartalmazza

2. számú melléklet

Általános tájékoztató a hitelszerződés megkötését megelőzően

(Fogyasztók részére Fhtv. 6. § alapján)

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

a törlesztőrészletek és elszámolásuk módja	Önnek az alábbi fizetéseket kell teljesítenie: ... [a törlesztőrészletek összege, a törlesztőrészletek száma, a törlesztés gyakorisága] A hitelkamatok és minden egyéb ellenszolgáltatás - ideértve a díjat, jutalékot és költséget - fizetésének módja: ...
a fizetendő teljes összeg a tőke, valamint a hitelkamatok és minden egyéb ellenszolgáltatás, ideértve a díjat, jutalékot és költséget	... [a hitel teljes összege és a hitel teljes díja]
adott esetben a termék értékesítéséhez vagy a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás megnevezése és készpénzára	...
adott esetben a szükséges biztosítékok a hitelszerződéshez szükséges biztosítékok jellemzője	... [a szükséges biztosíték típusa]
adott esetben a törlesztő-részletek megfizetése nem eredményezi haladéktalanul a hitelösszeg törlesztését	...
3. A hitellel kapcsolatos ellenszolgáltatás	
hitelkamat vagy hitelkamatok	...% ... [rögzített vagy változó hitelkamat; utóbbi esetén a kiinduló referencia-kamatláb mértéke; az egyes hitelkamatok időtartamai]
teljes hiteldíj mutató (THM) a hitel teljes díjának aránya a hitel teljes összegéhez éves százalékában kifejezve; a THM a különböző ajánlatok összehasonlítását segíti	...% ... [a reprezentatív példa valamennyi feltétele]
hitelszerződés megkötéséhez szükséges - biztosítási vagy - egyéb járulékos szolgáltatási szerződés fennállása ha a hitelező e szolgáltatások ellenszolgáltatását nem ismeri, azok a THM-ben nem szerepelnek	igen/nem [ha igen, annak típusa] ... igen/nem [ha igen, annak típusa] ...
hitelkamaton kívüli minden ellenszolgáltatás, ideértve a díjat, jutalékot, költséget	...
adott esetben egy vagy több fizetési számla szükséges a hitelszerződés megkötéséhez	...

adott esetben a készpénz-helyettesítő fizetési eszközökhöz kapcsolódó valamennyi jutalék, díj, költség vagy egyéb fizetési kötelezettség	...
adott esetben a hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás, ideértve a díjat, jutalékot, költséget	...
adott esetben a hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatás - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - módosításának feltételei	...
adott esetben közjegyzői díj	...
késedelmi kamat, vagy egyéb olyan fizetési kötelezettség, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik a törlesztés elmulasztása Önre nézve komoly következményekkel járhat (pl.: zálogtárgy	A törlesztőrészek megfizetésének elmulasztása miatt Önnek a következő fizetési kötelezettsége keletkezik: ... [az alkalmazandó hitelkamat, valamint a késedelmi

végrehajtása) és megnehezíthetik a hitelhez jutást	kamat]
4. Egyéb jogi tájékoztatás	
elállási jog fennállása Önnek joga van a hitelszerződéstől 14 napon belül elállni	igen/nem
előtörlesztés Ön bármikor jogosult a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésére	...
adott esetben az előtörlesztés esetleges költségei az előtörlesztés esetén a hitelező Öntől a következő költségek megtérítésére jogosult	... [az előtörlesztéssel kapcsolatos költségek megtérítését a 24. § rendelkezései szerint kell meghatározni]
a 14. § (4) bekezdése szerinti tájékoztatás a hitelezőnek haladéktalanul és díjmentesen tájékoztatnia kell Önt a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele során történő adatátadás eredményéről, ha a hitelező a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele alapján Önnel nem kíván szerződést kötni. Nem terheli e kötelezettség a hitelezőt, ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését törvény vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa kizárja	...
hitelszerződés tervezetének egy példányához való jog Önnek joga van ahhoz, hogy a hitelező a hitelszerződés tervezetének egy példányát díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettség mentesen rendelkezésére bocsássa nem terheli e kötelezettség a hitelezőt, ha a hitelező Önnel nem kíván szerződést kötni	...
adott esetben ezen tájékoztatás érvényességének időbeli korlátozása	Ez a tájékoztatás ...-tól ...-ig érvényes.

5. Adott esetben a távértékesítés keretében kötött hitelszerződések esetén nyújtandó kiegészítő tájékoztatás	
a hitelező a fogyasztó lakóhelye szerinti tagállambeli képviselőjének neve (cégneve)	... [név]
levelezési címe	... [a fogyasztó által használandó cím]
telefonszáma*	...
e-mail címe*	...
telefaxszáma*	...
internet címe*	...
a hitelező cégjegyzékszáma vagy bírósági nyilvántartásba vételi száma	... [cégjegyzékszám vagy bírósági nyilvántartásba vételi szám]
a hitelező tevékenységét engedélyező felügyelő hatóság	...
az elállási jog gyakorlása	... [az elállási (felmondási) jog gyakorlásának feltételeiről, módjáról és jogkövetkezményeiről; továbbá
	arról a címről (elektronikus levelezési címről, telefaxszámról), amelyre a fogyasztónak elállási (felmondási) nyilatkozatát küldenie kell]
a szerződés létrejöttét megelőző időszakban a hitelező által alkalmazandó jog	...
jogválasztás, továbbá kizárólagos hatáskör, illetékesség kikötése	... [vonatkozó szerződési rendelkezés meghatározása]
nyelvhasználat	... [az előzetes tájékoztatás nyelvéről, a szerződéskötés nyelvéről, továbbá a szerződés hatálya alatt a fogyasztóval való kapcsolattartás - a fogyasztóval egyetértésben megállapított - nyelv]
szerződésből eredő jogviták peren kívüli rendezésére rendelkezésre álló olyan lehetőség, amelynek a hitelező aláveti magát	...

Aláírással tudomásul veszem, hogy a Megbízott illetve a képviselőjében eljáró _____ (név) (egyéni törzsszám: _____) Értékesítő továbbiakban együtt: Megbízott) függő ügynökként egy hitelező képviselőjében jár el.

Kelt: _____, _____ év _____ hónap _____ nap

Ügyfél

3. számú melléklet

Általános tájékoztatás a jelzáloghitelekről

1	A hitelezővel kapcsolatos adatok	
1.1	Hitelező neve (cégneve) és címe (székhelye)	
1.2	A hitelközvetítő neve (cégneve) és címe (székhelye)	OTP Pénzügyi Pont Zrt. 1138 Budapest, Váci út 135-139. A épület
1.3	A közvetítői alvállalkozó (alügynök) neve (cégneve) és címe (székhelye)	
2.	A jelzáloghitellel kapcsolatos adatok	
2.1	Felhasználási célok, amelyre a hitel fordítható	
2.2	A jelzáloghitel biztosítékai, adott esetben annak lehetősége, hogy más államban is lehet	
2.3	A hitel lehetséges futamideje	
2.4	a hitelező által kínált jelzáloghitelek típusai, fix kamatozású, referencia-kamatlábhoz kötött vagy kamatperiódusokban rögzített, a kamatozás jellemzőinek rövid ismertetése beleértve a fogyasztót érintő hatásokat; alkalmazása esetén kamatfelár, kamatváltoztatási vagy kamatfelár-változtatási mutató	
2.5	Forinttól eltérő devizanem esetén annak törlesztéskor és adott esetben átváltáskor jelentkező következményei a fogyasztóra nézve,	

2.6	Egy reprezentatív példával a hitel teljes összege, a hitel teljes díja, a fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a teljes hiteldíj mutató,	
2.7	A hitel teljes díjába bele nem számított további költségek és díjak, ha van ilyen	
2.8	Az előtörlesztés lehetősége és annak feltételei	
2.9	A hitelező által kínált törlesztési lehetőségek, beleértve a törlesztőrészek számát, összegét és a törlesztés gyakoriságát is,	
2.10	A fedezetül szolgáló ingatlan értékelésének szükségessége, ki végezteti el az értékelést és a fogyasztót ezzel kapcsolatban milyen költség terheli	
2.11	Azok a kapcsolódó szolgáltatások, amelyeket a fogyasztónak igénybe kell vennie a hitel felvételéhez vagy a meghirdetett feltételek melletti felvételéhez, ha van rá lehetőség annak feltüntetése, hogy a kapcsolódó szolgáltatásokat a hitelezőtől eltérő szolgáltatótól lehet megvenni, illetve a kapcsolódó szolgáltatás külön szerződéses jogviszony létrejöttéhez kötött-e	
2.12	Általános figyelmeztetés a hitelszerződés be nem tartásának lehetséges következményeire	

2.13	A lakáshitelek törlesztéséhez kapcsolódó adókedvezményre és egyéb állami támogatásra vonatkozó általános tájékoztatás, illetve tájékoztatás arról, hogy hol lehet további felvilágosítást kapni,	
2.14	A hitelbírálat időtartama	
2.15	Adott esetben, például ha a fogyasztó által fizetett részletek nem eredményezik haladéktalanul a hitelösszeg törlesztését, hanem a hitelszerződésben, vagy ahhoz kapcsolódó megállapodásban meghatározott időszakokban és feltételek szerint tökeképzésre fordítják, egyértelmű és tömör tájékoztatás arról, hogy a hitelszerződés feltételeinek betartása nem eredményezi automatikusan a hitel teljes összegének visszafizetését	

Aláírással tudomásul veszem, hogy a Megbízott illetve a képviselőjében eljáró _____ (név) (egyéni törzsszám: _____) Értékesítő (továbbiakban együtt: Megbízott) jelzáloghitel közvetítő *függő ügynökként egy hitelező* képviselőjében jár el.

Kelt: _____, _____ év _____ hónap _____ nap

Ügyfél

4. számú melléklet

A JELZÁLOGHITELLEL KAPCSOLATOS SZEMÉLYRE SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS FORMÁJA

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

A hitel összege és pénzneme: [összeg][pénznem] (Adott esetben) Ez a hitel nem forint hitel. (Adott esetben) Az Ön által felvett hitel forintra átszámított összege változhat. (Adott esetben) Például amennyiben a forint árfolyama a [hitel pénzneme]-hoz/-hez/-höz képest 20%-kal gyengül, akkor az Ön által felvett hitel összege [forint összeg]-re növekedne. Az összeg azonban még ennél magasabb is lehet, ha a forint árfolyama több mint 20%-kal gyengül a hitel devizaneméhez képest. (Adott esetben) Az Ön által felvett hitel legmagasabb összege [forint összeg] lehet. (Adott esetben) Figyelmeztetést küldünk Önnek, ha a hitelösszeg eléri a [forint összeg]-t. (Adott esetben) Lehetősége lesz [az idegen pénznemben felvett hitel újratárgyalásának joga vagy a hitel [adott pénznem]-ra/re való átváltásának a joga és feltételei] A hitel futamideje: [futamidő] [A hitel típusa] [Az alkalmazandó kamatláb típusa] Az Ön által fizetendő teljes összeg Ez azt jelenti, hogy [hitelösszeg]-ért, amelyet hitelként felvesz, [összeg]-et kell visszafizetnie. (Adott esetben) [Ez a hitel/Ennek a hitelnek egy része] halasztott törlesztésű hitel. Ez azt eredményezheti, hogy a jelzáloghitel futamideje végén még [törlesztendő összeg]-et kell fizetnie. (Adott esetben) Ennek a tájékoztatásnak az elkészítéséhez az ingatlan értékét [összeg]-nak/nek tekintettük. (Adott esetben) A maximálisan igénybe vehető hitelösszeg az ingatlan értékéhez viszonyítva [arány] vagy A példaként szereplő összeg felvételéhez szükséges minimális ingatlanérték [összeg] (Adott esetben) [Fedezet]
4. Kamat és egyéb költségek A teljes hiteldíj mutató (THM) a hitel teljes éves díját mutatja meg százalékban kifejezve. A THM a különböző ajánlatok összehasonlítását szolgálja. Az Ön hitelére érvényes THM [THM]. A THM az alábbiakat tartalmazza:
Kamatláb [a kamat mértéke százalékban, vagy adott esetben a referencia-kamatláb és a kamatfelár százalékos mértéke] [A THM egyéb összetevői] Egyszer fizetendő költségek (Adott esetben) A jelzálogjog bejegyzéséért díjat kell fizetnie. [A díj összege, ha ismert vagy a számítás alapja.] Rendszeresen fizetendő költségek (Adott esetben) Ez a THM a kamatlábra vonatkozó feltételezések alapján került kiszámításra. (Adott esetben) Mivel az Ön hitele [az Ön hitelének egy része] változó kamatlábú hitel, a mindenkor THM eltérhet az előbbieken meghatározott THM mértékétől, ha a hitel kamatlába változik. Például amennyiben a kamatláb [a személyre szóló tájékoztatás kitöltési útmutatójában bemutatott forgatókönyv]-ra/re emelkedne, a THM [a forgatókönyvnek megfelelő szemléltető THM]-ra/re nőhet. (Adott esetben) Tájékoztatjuk, hogy a bemutatott THM azzal a feltételezéssel került kiszámításra, hogy a kamatláb a szerződés teljes időtartama alatt a kezdeti időszakra rögzített szinten marad. (Adott esetben) Az alábbi költségek nem ismertek a hitelező számára, és így azokat a THM nem foglalja magában: [Költségek] (Adott esetben) A jelzálogjog bejegyzéséért díjat kell fizetnie. Kérjük, tájékozódjon az ehhez a hitelhez kapcsolódó minden egyéb illetékről és költségről.
5. A törlesztések gyakorisága és száma A törlesztések gyakorisága: [gyakoriság] A törlesztések száma: [szám]
6. Az egyes törlesztőrészek összege

[összeg][pénznem]

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

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

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

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

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

(Adott esetben) Az Ön [a hitel pénzneme]-ban/-ben megállapított törlesztőrészleteinek a(z) forintba való átváltásához alkalmazott árfolyam a(z) [az árfolyamot közzevető intézmény neve] által [dátum]-án/-én közzétett devizaárfolyam, vagy pedig a kiszámítás [dátum]-án/-én a [a referenciaérték vagy a kiszámítási módszer] alkalmazásával történik. (Adott esetben) [Részletes adatok a kapcsolt megtakarítási termékekről és a halasztott kamatfizetésű hitelekéről]

7. Szemléltető törlesztési táblázat

Ebben a táblázatban a [gyakoriság] fizetendő összeg látható.

A törlesztőrészletek ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop) a fizetendő kamat ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop), adott esetben a fizetendő töke ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop) és adott esetben az egyéb költségek ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop) összegéből állnak. (Adott esetben) Az egyéb költségek oszlopban szereplő költségek

[költségek felsorolása]-hoz/-hez/-höz kapcsolódnak. A fennmaradó töke ([a megfelelő oszlop száma]. oszlop) az egyes törlesztőrészletek után még törlesztendő hitelösszeg.

[Táblázat]

8. További kötelezettségek

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

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

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

[Következmények]

9. Előtörlesztés

Ön jogosult a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésére.

(Adott esetben) [Feltételek]

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

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

10. Rugalmas elemek

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

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

(Adott esetben) További elemek: [magyarázat a személyre szóló tájékoztatás kitöltési útmutatójában felsorolt további elemekről, és - választható jelleggel - a hitelező részéről a hitelszerződés részeként kínált, a megelőző szakaszokban nem említett egyéb elemekről].

11. A fogyasztó egyéb jogai

15 nap gondolkodási idő áll a rendelkezésére a hitel felvételéről szóló döntéshez. Miután kézhez kapta a hitelszerződés tervezetét a hitelezőtől, csak 3 nap eltelte után fogadhatja el az ajánlatot. (Adott esetben) Önnek [az elállási időszak kezdete]-től/-től számítva [az elállási időszak hossza] belül joga van elállni a megállapodástól. [Feltételek] [Eljárás] (Adott esetben) Az elállás jogát elveszítheti, amennyiben az elállási időszak alatt e hitelszerződéshez kapcsolódó ingatlant vásárol vagy értékesít. (Adott esetben) Ha úgy dönt, hogy él [a hitelszerződést érintő] elállás jogával, kérjük, ellenőrizze, hogy továbbra is vonatkoznak-e Önre a [8. szakaszban említett], a hitelhez [és a hitelhez kötődő kapcsolódó szolgáltatásokhoz] kapcsolódó egyéb kötelezettségek.
12. Panaszok Amennyiben panaszja van, kérjük, vegye fel a kapcsolatot [a belső kapcsolattartó pont és az eljárásra vonatkozó információforrás]. (Adott esetben) A panasz kezelésére rendelkezésre álló idő legfeljebb [időtartam]. [Amennyiben a panasz helyben nem rendeződik az Ön számára kielégítően,] a következő szervezetekhez is fordulhat: Pénzügyi Békéltető Testület, (Adott esetben) vagy kapcsolatba léphet a FIN-NET hálózattal, amelytől elkérheti az Ön országában ezzel egyenértékű szerv adatait.
13. A hitelhez kapcsolódó kötelezettségeknek való nem megfelelés következményei a fogyasztóra nézve [A nem megfelelés típusai] [Pénzügyi és/vagy jogi következmények] Amennyiben nehézségei támadnak a [gyakoriság] törlesztőrészek fizetésével kapcsolatban, kérjük, mielőbb keressen meg minket, hogy megfelelő megoldást találjunk a problémára. (Adott esetben) A részletfizetések elmaradása esetén otthona végső esetben végrehajtás alá kerülhet.
(Adott esetben) 14. További tájékoztatás (Adott esetben) [A hitelszerződésre alkalmazandó jog]. (Amennyiben a hitelező a személyre szóló tájékoztatás nyelvétől eltérő nyelvet kíván használni) Az információkat és a szerződési feltételeket [nyelv] nyelven fogjuk rendelkezésére bocsátani. A hitelszerződés időtartama alatt az Ön hozzájárulásával [nyelv] nyelven kívánunk Önnel kapcsolatot tartani. [A hitelszerződés tervezetében rögzített irányadó jog]
15. Felügyelet A hitelező a Magyar Nemzeti Bank, http://www.mnb.hu/ felügyelet alá tartozik. (Adott esetben) A hitelközvetítő a Magyar Nemzeti Bank, http://www.mnb.hu/ felügyelet alá tartozik.

Aláírással tudomásul veszem, hogy a Megbízott illetve a képviselőjében eljáró _____ (név) (egyéni törzsszám: _____) Értékesítő (továbbiakban együtt: Megbízott) jelzáloghitel közvetítő *függő ügynökként egy hitelező* képviselőjében jár el.

Kelt: _____, _____ év _____ hónap _____ nap

Ügyfél