

## ERSTE BANK HUNGARY ZRT. ÜZLETSZABÁLYZAT

### ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

Székhely:	1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.
Cégjegyzékszám:	Cg.01-10-041054
Felügyeleti engedély száma:	I-2061/2004.
Felügyeleti engedély dátuma:	2004. augusztus 26.
KELER Zrt. értékpapírszámla-száma:	0244
MNB számlaszám:	19017004-00201160-00000000

**A jelen pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységre vonatkozó Üzletszabályzat hatályba lépésének időpontja: 2020. szeptember 4.**

#### **Módosítás oka:**

Az Európai Unió 2018/822 irányelvének (2011/16/EU irányelvnek az adatszolgáltatási kötelezettség alá tartozó, határokon átnyúló konstrukciókkal kapcsolatosan az adózás területére vonatkozó kötelező automatikus információcsere tekintetében történő módosításáról (DAC 6) *Irányelv*) hatályba lépése, amely alapján jelen Üzletszabályzat „25. Záró rendelkezések” pontja módosul.

Módosítás *dőlt* betűvel jelölve.

**TARTALOMJEGYZÉK**

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1. ALKALMAZÁSI KÖR .....	3
2. AZ ŰSZ NYILVÁNOSSÁGA-, ÜGYFÉL ÁLTAL TÖRTÉNŐ ELFOGADÁSA ÉS MÓDOSÍTÁSA.....	4
3. EGYÜTTMŰKÖDÉS, TÁJÉKOZTATÁS.....	4
4. ÜGYFELEK AZONOSÍTÁSA, KÉPVISELŐK .....	6
5. ELEKTRONIKUS ÚTON TÖRTÉNŐ SZERZŐDÉSKÖTÉS, JOGNYILATKOZATTÉTEL .....	8
6. A TELJESÍTÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	9
7. KÖZREMŰKÖDŐ IGÉNYBEVÉTELE .....	10
8. A BANK FELELŐSSÉGE .....	10
9. ÉRTESÍTÉSEK, KÉZBESÍTÉS .....	11
10. A KAPCSOLATTARTÁS FORMÁJA, NYELVE, IRÁNYADÓ JOG.....	12
11. KAMATOK, DÍJAK, JUTALÉKOK ÉS KÖLTSÉGEK.....	13
12.FOYGASZTÓKNAK NYÚJTOTT DEVIZA ALAPÚ HITEL/KÖLCSÖNSZERZŐDÉSEK, ILLETVE PÉNZÜGYI LÍZING ESETÉN ALKALMAZOTT ÁRFOLYAM .....	14
13. KAMATOK, DÍJAK, JUTALÉKOK ÉS KÖLTSÉGEK A FOGYASZTÓVAL KÖTÖTT KÖLCSÖN ÉS HITELSZERZŐDÉSEK ESETÉN .....	15
14. FOGYASZTÓNAK MINŐSÜLŐ HITEL-, KÖLCSÖN-, PÉNZÜGYI LÍZINGSZERZŐDÉS EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA.....	19
15. KÉSEDELMES TELJESÍTÉS, ILLETVE A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE A FOGYASZTÓI HITEL- ÉS KÖLCSÖNSZERZŐDÉS ILLETVE PÉNZÜGYI LÍZINGSZERZŐDÉS ESETÉN .....	23
16. PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉS EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA.....	25
17. BANKTITOK .....	26
18. ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS .....	26
19. A FIZETÉSI MEGBÍZÁSOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	34
20. BIZTOSÍTÉKOK .....	35
21. BETÉTBIZTOSÍTÁS .....	36
22. KISZERVEZÉS .....	38
23. PANASZKEZELÉS, JOGORVOSLAT .....	39
24. JELZÁLOGHITEL KÖZVETÍTŐI TEVÉKENYSÉG .....	41
25. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	47

## Általános rendelkezések

Az ERSTE BANK HUNGARY ZRT. (a továbbiakban: a Bank) és az Ügyfél közötti kapcsolat alapja a kölcsönös üzleti bizalom.

Az Üzletszabályzat – a továbbiakban ÜSZ vagy Üzletszabályzat – célja, hogy mind az Ügyfél, mind a Bank érdekében határozott és egyértelmű alapját adja a kapcsolatoknak, melyben a Bank minden rendelkezésre álló eszközzel igyekszik elősegíteni az Ügyfél eredményes gazdálkodását, teljesíteni megbízásait, védelmezni üzleti érdekeit.

Az egyes szolgáltatások részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF), az Ügyfelekkel megállapodott egyedi feltételeket a személyre szóló szerződések, az adatvédelem részletes szabályait az Adatvédelmi és Személyes Adat Kezelési Tájékoztató (a továbbiakban: **Adatkezelési Tájékoztató**) tartalmazza.

A jelen ÜSZ a Bank pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységét szabályozza. A befektetési szolgáltatási és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységek végzésére külön üzletszabályzat vonatkozik.

### 1. Alkalmazási kör

- 1.1. Az ÜSZ alkalmazásában a felek az Ügyfél és a Bank. Ügyfél az a gazdasági társaság, jogi személyiséggel és – a szervezetre vonatkozó jogszabály alkalmazhatóságától függően – jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet vagy más szervezet, valamint természetes személy, akinek a részére a Bank pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi és egyéb szolgáltatást nyújt.  
Ügyfél – a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek betartásával – devizabelföldi és devizakülföldi egyaránt lehet.  
Az ÜSZ rendelkezései külön kikötés nélkül is alkalmazandók és kötelezőek mind a Bankra, mind az Ügyfélre. Az ÜSZ rendelkezéseitől a Bank és az Ügyfél a jogszabály keretein belül közös megegyezéssel írásban eltérhetnek.
- 1.2. Az ÜSZ rendelkezései a Bank és az Ügyfelek között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazzák, az abban foglaltak a Bank és az Ügyfél közötti mindennemű olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amelyek a Bank hitelintézeti tevékenységéből fakadnak.
- 1.3. A Bank részére engedélyezett és általa rendszeresen végzett pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatások az alábbiak:

#### **Pénzügyi szolgáltatások:**

- a) betét gyűjtése és más visszafizetendő pénzeszköz nyilvánosságtól történő elfogadása;
- b) hitel és pénzkölcsön nyújtása;
- c) pénzügyi lízing;
- d) pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása;
- e) kezesség és garancia vállalása, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalása;
- f) valutával, devizával – ide nem értve a pénzváltási tevékenységet -, váltóval, illetve csekkel saját számlára vagy bizományosként történő kereskedelmi tevékenység;
- g) pénzügyi szolgáltatás közvetítése;
- h) letéti szolgáltatás, széfszolgáltatás;
- i) hitelreferencia szolgáltatás
- j) követelésvásárlási tevékenység.

#### **Kiegészítő pénzügyi szolgáltatás:**

- a) pénzváltási tevékenység.

- 1.4. A Bank és az Ügyfél közötti jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait az egyedi szerződések, valamint az arra vonatkozó ÁSZF és az egyes szolgáltatásokra vonatkozóan Bank által felszámított kamatot, díjat, költséget, jutalékot és egyéb szerződési feltételt tartalmazó, a Bank ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kihelyezett és a Bank internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)) is hozzáférhető Hirdetményben (továbbiakban: Hirdetmény) állapítják meg. Amennyiben a jelen Üzletszabályzat és a vonatkozó ÁSZF között eltérés van, akkor az ÁSZF rendelkezései az irányadók. Az ÁSZF és az egyedi szerződés közötti eltérés esetén pedig az egyedi szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni. Azon esetben is az egyedi szerződés rendelkezése az irányadó, amikor a szolgáltatáshoz nem kapcsolódik ÁSZF.
- 1.5. Az ÜSZ által nem szabályozott kérdésekben Magyarország mindenkor hatályos jogszabályainak vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni, melyek különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény a 2014. március 15. előtt létrejött jogviszonyok vonatkozásában, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény a 2014. március 15-ét követően létrejött jogviszonyok vonatkozásában, valamint a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (**Hpt.**), a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (**KHR.tv.**) a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (**Pft.**), illetve az egyes bankügyletekre irányadó nemzetközi szabályzatok, szabványok és szokványok.

## **2. Az ÜSZ nyilvánossága-, Ügyfél által történő elfogadása és módosítása**

- 2.1. Az ÜSZ nyilvános, bárki megtekintheti és megismerheti, az ügyfélfogadásra nyitva álló banki helyiségben hozzáférhetően rendelkezésre áll, a Bank az Ügyfél kérelmére azt ingyenesen rendelkezésre bocsátja, továbbá folyamatosan a Bank internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)) is elérhetővé teszi.
- 2.2. A Bank jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani. Amennyiben a Bank az Üzletszabályzatot egyoldalúan az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítja, úgy a módosításról az Ügyfelet annak hatálybalépését legalább 15 nappal megelőzően az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Hirdetmény útján tájékoztatja, továbbá a módosítást az Ügyfél számára a Bank internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)) is elérhetővé teszi. Az Ügyfél számára kedvezőtlen változást nem jelentő módosításokról a Bank az Ügyfelet legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző banki munkanapon értesíti a módosítás bankfiókban történő kifüggesztése útján, illetve a módosítást a Bank internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)) is elérhetővé teszi.

## **3. Együttműködés, tájékoztatás**

- 3.1. A Bank és az Ügyfél a kölcsönös együttműködés követelményeinek megfelelően egymást késedelem nélkül kötelesek értesíteni a közöttük lévő üzleti kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről. Az egymáshoz intézett, az ügylettel összefüggő kérdésekre - ha az ügy jellegéből, vagy a rendelkezésre álló iratokból kitűnően más nem következik - legkésőbb 30 (harminc) naptári napon belül válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.  
A szerződés teljesítése szempontjából lényeges körülmény – így különösen az értesítési cím és egyéb elérhetőségi adatok (pl. telefonszám, telefaxszám illetve e-mail cím), a képviselő, a jogi státusz, a fizetőképesség, vagyoni helyzet – változásáról a felek egymást haladéktalanul kötelesek írásban értesíteni.  
E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.
- 3.2. Az Ügyfél köteles 30 (harminc) naptári napon belül írásban értesíteni a Bankot, amennyiben a részére kézbesített számlakivonat, egyenlegközlő, hitelegyeztető, egyéb értesítés (továbbiakban együttesen: értesítés) olyan tranzakcióról értesíti, amely jogalap,

esedékesség vagy összecszerűség tekintetében eltér az általa megkötött szerződésben, kezdeményezett megbízásban foglaltaktól.

Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Bank úgy tekintse, hogy az Ügyfél tudomásul vette és elfogadta az értesítésben foglaltakat, ha arra a kézhezvételtől számított 30 (harminc) naptári napon belül nem érkezett írásos észrevétel vagy kifogás. Amennyiben az Ügyfél fenti határidőn belül nem tett észrevételt, illetve nem emelt kifogást, ez nem érinti a követelése érvényesíthetőségét.

- 3.3. Az Ügyfél köteles megadni minden, a Bank és Ügyfél között létrejövő jogügylettel összefüggő adatot és felvilágosítást, amelyet a Bank döntéséhez, a jogügylet vagy az Ügyfél megítéléséhez szükségesnek tart. Így különösen köteles a Bank rendelkezésére bocsátani éves beszámolóját, és lehetővé tenni, hogy üzleti könyveit és egyéb okmányait, természetes személyek esetében pedig az ügyfél átvilágításhoz szükséges adatokat a Bank megvizsgálhassa és leellenőrizhesse.
- 3.4. A Bank jogosult – az Ügyfél hozzájárulása nélkül – az Ügyféllel kötött szerződések alapján fennálló követeléseit harmadik személy részére átruházni, mely átruházásról az Ügyfelet haladéktalanul értesíteni köteles (engedményezés).
- 3.5. A Bank az Ügyféllel 2014. március 15-ét követően kötött szerződésekből származó jogait és követeléseit bármikor harmadik személyre átruházhatja (szerződésátruházás). Az Ügyfél előzetes hozzájárulását adja a szerződésátruházáshoz és – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti fogyasztónak minősülő Ügyfelet ide nem értve – kijelenti, hogy nem tartja fenn a jogot arra, hogy e hozzájárulását a jövőben visszavonja. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a szerződésátruházás az Ügyfél részére küldendő értesítés kézhezvételével válik hatályossá. Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a Bank által vele kötött szerződésből eredő kötelezettségek teljesítése céljából alapított biztosíték a szerződésátruházással ne szűnjön meg, hanem az az eredeti ranghelyén rangsorában maradjon fenn.
- 3.6. A Bank a fogyasztónak minősülő Ügyféllel kötött, lakossági hitel/kölcsönszerződések esetén az Ügyfélnek évente egy alkalommal, valamint a szerződés lejártakor írásbeli kimutatást (hitelegyeztető levelet/ kamatértesítőt) küld.

A Bank minden kamatperiódus fordulójakor az Ügyfélnek kamatértesítő levelet küld.

A Bank a lakossági jelzáloghitelhez kapcsolódó hitelegyeztető/kamatértesítő levélben egyidejűleg tájékoztatást ad az Ügyfélnek (fogyasztónak) a tartozásról törlesztési táblázat formájában díj-, költség- és egyéb fizetésikötelezettség-mentesen.

A Bank a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelhez kapcsolódó éves egyenlegközlés során értesíti az adóst arról is, hogy lehetősége van részlegesen vagy teljesen előtörleszteni vagy teljes előtörlesztés útján kiváltani hitelét.

Az egyéb lakossági hitelszerződés fennállása alatt a Bank az Ügyfél (fogyasztó) kérésére bocsátja rendelkezésre a tartozásról szóló kivonatot, törlesztési táblázat formájában díj-, költség- és egyéb fizetésikötelezettség-mentesen.

Amennyiben az Ügyfél a jelen pontban írt fenti értesítésekre a kézbesítéstől számított 30 (harminc) napon belül írásban nem emel kifogást, úgy a Bank azt az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti. A kifogás nem érinti a követelés érvényesíthetőségét.

Az Ügyfél – saját költségére, a mindenkori vonatkozó Hirdetményben megállapított díjak megfizetése mellett – egyedi ügyleteiről kimutatást kérhet a kérést megelőző 5 (öt) évre vonatkozó időszakra. A Bank 90 (kilencven) napon belül köteles a kimutatást az ügyfél részére magyar nyelven kiállítani és megküldeni.

### 3.7. Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelhez kapcsolódó ügyintézési határidők

A Bank a hitelbírálatot a befogadást követően, az értékbecslés rendelkezésre állásától számított 15 munkanap alatt végzi el. A Bankon kívül álló ok miatt bekövetkezett mulasztás időtartama nem számít bele a 15 munkanapba. Amennyiben a Bank a fenti hitelbírálati határidőn belül nem bírálja el a hiteligénylést, úgy a 2 munkanapot nem meghaladó késedelem esetén a folyósítási jutalék felének, ennél hosszabb késedelem esetén a teljes folyósítási jutalék megfizetésétől eltekint.

A Bank a folyósítási feltételek adós általi maradéktalan teljesítését követően számított 2 munkanapon belül folyósít. Adós a folyósítást ettől eltérő időpontban is kérheti. Amennyiben a Bank ezen határidőben a Kölcsönt vagy annak egy részét nem folyósítja, úgy a 2 munkanapot nem meghaladó késedelem esetén a folyósítási jutalék felének, ennél hosszabb késedelem esetén pedig a teljes folyósítási jutalék megfizetésétől eltekint.

Amennyiben az Adós a szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettségét szerződésszerűen teljesítette, vagy teljesen előtörlesztette, a Bank a jelzálogjog törlési engedélyt a teljes tartozás hitelszámlán történő jóváírásától számított 7 munkanapon belül kiadja az adós részére.

### 3.8. Amennyiben jogszabály lehetőséget ad rá, a Bank az Ügyfelet tartós adathordozó útján tájékoztatja. Tartós adathordozónak minősül az olyan eszköz, amely az Ügyfél számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A Bank tartós adathordozónak tekinti különösen az egyszer írható CD-t, DVD-t, a Bank által üzemeltetett NetBank rendszert, és a Bank által üzemeltetett internetes honlapot, amennyiben ezen eszközök az Ügyfél számára címzett adatok tárolására alkalmasak.

## 4. Ügyfelek azonosítása, képviselők

4.1. A Bank a banküzleti kapcsolat biztonsága érdekében, az Ügyfél megbízásainak teljesítését, illetve szolgáltatás nyújtását megelőzően a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló mindenkor hatályos törvényben megjelölt személyekre vonatkozóan ügyfél-átvilágítást végez, illetve meggyőződik az Ügyfél képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról. A Bank az ügyfél-átvilágítás során csak azokat az adatokat és dokumentumokat vizsgálja, melyek vizsgálatát a vonatkozó jogszabályok és hatósági rendelkezések előírják, valamint amelyek vizsgálata a Bank megítélése szerint a Bank és az Ügyfél közötti kapcsolat biztonsága érdekében indokolt.

4.2. A Bank, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása tárgyában mindenkor hatályos törvénynek megfelelően, köteles az Ügyfél (annak meghatalmazottja, a rendelkezésre jogosult, továbbá a képviselője) átvilágításához szükséges adatait a jogszabályban meghatározott személyazonosságot igazoló okiratok alapján rögzíteni és nyilvántartani, az ügyfél kiemelt közszereplői minőségére, valamint az ügyfél tényleges tulajdonosára vonatkozóan az Ügyféltől nyilatkozatot kérni.

A Bank a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása tárgyában mindenkor hatályos törvénynek megfelelően köteles, a pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás igénylése, illetve igénybevétele esetén az Ügyfél személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványáról (személyazonosító igazolvány, útlevél, kártya formátumú vezetői engedély), lakcímet igazoló hatósági igazolványáról, valamint az Ügyfél által benyújtandó egyéb dokumentumokról másolatot készíteni és azokat személyes adatok egyezőségének ellenőrzése, illetve hitelbírálat és kockázatkezelés céljából kezelni és felhasználni.

A Bank az ügyfél-átvilágítással kapcsolatos részletes banki szabályokról az Ügyfelet Hirdetményben tájékoztatja.

Az átvilágítás során megadott adatokban, illetve a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásokat az Ügyfél köteles a Banknak haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzéstől számított 5 (öt) munkanapon belül bejelenteni, valamint a változást igazoló dokumentációt a Bank által előírt formában a Bank számára biztosítani. Ezen kötelezettség elmulasztása súlyos szerződésszegésnek minősül és a mulasztásból eredő esetleges károkért a Bank a felelősségét kizárja.

A pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 8. § (1) bekezdésében meghatározottaknak megfelelően a természetes személy ügyfél kizárólag akkor köteles írásbeli nyilatkozatot tenni a tényleges tulajdonosra vonatkozóan, amennyiben más (tényleges tulajdonos) nevében vagy érdekében jár el. Ennek megfelelően a Bank mindaddig úgy értelmezi, hogy az ügyfél a saját nevében jár el, amíg az ügyfél ennek ellenkezőjéről nem nyilatkozik a Bank felé.

4.3. A Bank, az Ügyféllel történő kapcsolattartás és a minőségi ügyfélszolgálat biztosítása érdekében a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben előírt személyes adatokon kívül, az egyes szolgáltatások esetén az egyedi szerződésekben jogosult további személyes adatok megadását kérni az Ügyféltől, illetve ezek igazolására felhívni az Ügyfelet. Amennyiben az Ügyfél ezen adatszolgáltatási kötelezettségének a Bank által meghatározott módon és határidőben nem tesz eleget, úgy a Bank jogosult megtagadni, illetve felfüggeszteni a szolgáltatás nyújtását vagy a megbízás teljesítését.

4.4. Az Ügyfél köteles a Banknál, a Bank által megkívánt formában írásban bejelenteni a képviseleti joggal felruházott személy(ek) nevét és hiteles aláírás mintáját. A Bank és az Ügyfél közötti eltérő megállapodás hiányában, a képviseleti jogot igazoló meghatalmazásokat a Bank akkor fogadja el, ha azok nem korlátozzák a képviseleti jogot megbízások vagy összeghatár szerint.

Amennyiben az Ügyfél jogi formáját szabályozó jogszabályból az következik, hogy a szervezetnek több önálló képviseleti joggal rendelkező képviselője van, a Bank bármelyik képviselő bejelentését érvényesnek fogadja el. Amennyiben az Ügyfél létesítő okirata alapján a képviselő személyek közül a bejelentésre egy vagy több személyt kizárólagosan jogosítottak fel, a Bank az ekként feljogosított képviselő(k) bejelentését fogadja el érvényesnek. A képviselő bejelentési, illetve rendelkezési jogosultságát abban az esetben gyakorolhatja, ha a kijelölését, megválasztását, kinevezését, valamint aláírását, hitelt érdemlő módon igazolja. Ha a képviselő megbízatása megszűnik, az általa bejelentett aláírók rendelkezését a Bank mindaddig érvényesnek tekinti, amíg az új vagy más képviselő másként nem rendelkezik.

4.5. Ha vitatott az, hogy az a személy, aki bejelentést tett vagy kíván tenni, jogosult-e az Ügyfél képviseletére, a Bank a bejelentés szempontjából az Ügyfél képviseletére jogosultnak tekinti a korábban bejelentett személyt mindaddig, amíg a szervezet nyilvántartására vonatkozó jogszabályok szerint az Ügyfél képviseletére jogosult. A képviselők személyében történt változások késedelmes vagy nem megfelelő módon történő bejelentéséből származó esetleges károkért a Bankot felelősség nem terheli.

A Bank jogosult az Ügyfél által hozzá bejelentett képviselőket, és a bankszámla felett rendelkezőket, illetve azok aláírás mintáit mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog, illetve rendelkezési jog visszavonásáról szóló hiteles, írásos értesítés az Ügyféltől a Bankhoz nem érkezik. Amennyiben az Ügyféltől származó dokumentumon, megbízáson az aláírásra jogosulatlan vagy a bejelentett aláírás mintától eltérően aláíró személy aláírása van, a Bank a megbízás teljesítését visszautasítja. Amennyiben az Ügyfél képviseletében eljáró személy képviseleti jogosultsága bármely okból nem egyértelműen tisztázott, a Bank az Ügyfél megbízását nem teljesíti, illetve ideiglenesen felfüggeszti a szolgáltatás nyújtását. Az ebből eredő károkért a Bank nem vállal felelősséget.

- 4.6. A Bank az Ügyfél, illetve a képviselő aláírását a nála bejelentett aláírás mintával való összehasonlítás útján azonosítja. A Bank a tőle elvárható gondosságon túl az aláírás valódiságáért felelősséggel nem tartozik.
- 4.7. Ha az Ügyfél nem személyesen vagy a Bankhoz bejelentett képviselő útján jár el, az Ügyfél képviselőjében eljáró személynek képviselői jogosultságát közokirattal, teljes bizonyító erejű magánokirattal vagy ügyvédi meghatalmazással kell igazolnia.
- 4.8. Az üzleti tárgyalások során az Ügyfél a Bank képviselőjének tekintheti azokat a személyeket, akiket az Ügyfél részére a finanszírozást, a számlavezetést vagy egyéb banki tevékenységet ellátó szervezeti egység vezetője vagy annak megbízottja képviselőként bemutat. Az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben azt a személyt, akiről okkal feltételezhető, hogy az ott szokásos jognyilatkozatok megtételére jogosult, valamint azt, akiről eljárása és a Bank eljárási gyakorlata alapján okkal feltételezhető, hogy jogosultsággal rendelkezik a képviselt személy nevében jognyilatkozatot tenni – így ide nem értve többek között a biztonsági szolgálat tagjait vagy a belső építési, karbantartási munkálatokban résztvevőket – a Bank képviselőjének kell tekinteni.  
A Bank nevében jognyilatkozat tételére vagy annak megtagadására a Bank képviselői rendje szerint cég aláírásra felhatalmazottak jogosultak, amelyet az Ügyfél kérésére a Bank igazolni köteles.

## **5. Elektronikus úton történő szerződéskötés, jognyilatkozattétel**

### **Általános szabályok**

- 5.1. A Bank Hirdetményeiben megjelölt termékei, szolgáltatásai igénybevételére vonatkozó szerződést az Ügyfél elektronikus úton is megkötheti. A jelen ÜSZ és az adott termékre vonatkozó ÁSZF-nek megfelelően, elektronikus úton aláírt szerződések, megtett jognyilatkozatok írásbelinek minősülnek. A Bank által zárt rendszerben megtett jognyilatkozat kötelező erővel bíró jognyilatkozatnak minősül a Bankra nézve.
- 5.2. Elektronikus úton történő szerződéskötés esetben a szerződés, jognyilatkozat és a kapcsolódó dokumentumok kizárólag elektronikus formában jönnek létre. Az elektronikus dokumentumok az Ügyfél Erste NetBank fiókjába történő feltöltéssel kerülnek az Ügyfél részére átadásra. Az Erste NetBankban megjelenített elektronikus dokumentum utóbb nem módosítható: az alkalmas a tartalom változatlan visszaidézésére, a benne szereplő nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására. Az Ügyfél jogosult a bankfiókban az elektronikus dokumentumról papír alapú másolatot kérni.

### **Biometrikus aláírással történő szerződéskötés**

- 5.3. Biometrikus aláírás egy olyan kriptográfiai eljárás, amelynek során az ügyfél azonosítása a Bank által az ügyfél hozzájárulása alapján a Bank által erre rendszeresített aláíró eszköz segítségével rögzített olyan személyes azonosító alapján történik, amely tartalmazza többek között az aláírás képét, sebességét, az aláíró eszköz lenyomásának mértékét.
- 5.4. Az Ügyfél a Hirdetményben meghatározott szerződéses és egyéb nyilatkozatait a biometrikus aláírással is megteheti, amennyiben a mindenkor elektronikus szerződéskötésre vonatkozó hirdetményben meghatározott feltételek teljesülnek. Biometrikus aláírással történő nyilatkozattétel a Bank által erre rendszeresített aláíró eszközön történik. A szerződések, illetve a nyilatkozatok szövege az aláíró eszközön olvasható és annak jóváhagyását követően az Ügyfél a dokumentumokon elhelyezi biometrikus aláírását. Az aláíró eszköz egybeveti az Ügyfél aláírását a korábban rögzített biometrikus aláírás minta biometrikus jegyeivel. Adategyezőség esetén az Ügyfél



biometrikus aláírását a Bank elhelyezi az elektronikus dokumentumon. Ezt követően a Bank aláírása, majd minősített elektronikus időbélyegző kerül a dokumentumra. Az Ügyfél és a Bank által aláírt dokumentum példányát pdf formátumban adja át Bank az Ügyfélnek az elektronikus dokumentum letárolását követően, mely Erste Netbank felületen érhető el.

- 5.5. A biometrikus adatok Bank általi kezeléséhez adott hozzájárulás az Ügyfél részéről bármikor visszavonható. Amennyiben az Ügyfél a hozzájárulást visszavonja, az nem érinti a visszavonás időpontját megelőző adatkezelések jogszerűségét, az így megkötött szerződéseken, megtett jognyilatkozatokon elhelyezett biometrikus aláírás további kezelését a szerződés, jognyilatkozat érvényességnek, hatályosságának megőrzése és biztosítása érdekében a Bank a jövőben is folytatja. A hozzájárulás visszavonását követően a biometrikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumok elérhetőek az Erste Netbankban. A Bank az Ügyfél biometrikus adatát/biometrikus aláírását az Elektronikus dokumentumok a Bank Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott – megőrzési idején belül, a dokumentumhoz kapcsolódóan kezeli, más célból a hozzájárulás visszavonását követően nem használja.

## 6. A teljesítés általános szabályai

- 6.1. A teljesítés helye a Bank és az Ügyfél kapcsolatában a Banknak az a szervezeti egysége, amelyet a teljesítés alapjául szolgáló szerződésben akként megjelölt, ennek hiányában, az adott teljesítésben érintett, illetve az Ügyféllel üzleti kapcsolatot létesítő szervezeti egység.
- 6.2. A Bank javára történő bármely fizetés teljesítésének időpontja az a nap, melyen a Bank az Ügyfél nála vezetett bankszámláját megterheli. Amennyiben a fizetés teljesítése nem a Banknál vezetett bankszámla terhére történik, a teljesítés időpontja az a nap, amelyen az összeget jóváírták a Bank által megadott bankszámlán.
- 6.3. Az Ügyfél javára történő bármely fizetés - ideértve a postai készpénzbefizetést is - teljesítésének időpontja az a nap, amelyen az összeget az Ügyfél bankszámláján a Bank jóváírja.
- 6.4. A bankszámláról történő készpénzkifizetés akkor teljesül, amikor a készpénzt az Ügyfél részére a Bank kifizeti vagy a kifizetendő összeg átvételének a lehetőségét a kifizetést teljesítő Posta biztosítja.
- 6.5. Az Ügyfél – a bankszámlája terhére adott fizetési megbízással vagy más módon - köteles intézkedni a pénzügyi- vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra, illetve egyéb banki szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján a Bankkal szemben őt terhelő fizetési kötelezettségek határidőben történő teljesítése végett. Az Ügyfél köteles arról gondoskodni, hogy esedékességkor a Banknál vezetett bankszámláján a megfelelő pénzügyi fedezet rendelkezésre álljon. Az Ügyfél felhatalmazza a Bankot, hogy bármely az Ügyféllel kötött pénzügyi- vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra, illetve egyéb banki szolgáltatásra vonatkozó szerződés szerinti esedékes (lejárt) követelését - tőke, kamatok, díjak, költségek, jutalékok - az Ügyfél bankszámla, betétszámla követeléseibe beszámítsa esedékességkor, vagy azt követően bármikor a mindenkori fennálló követelése erejéig, akként, hogy a Bank az Ügyfél Banknál vezetett bármely bankszámláját, betétszámláját a szerződés szerint esedékes összeggel jogosult megterhelni az Ügyfél külön rendelkezése nélkül vagy rendelkezése ellenére is. Az Ügyfél a fizetési kötelezettségei teljesítése céljából felhatalmazza a Bankot, hogy a Bank a beszámítási jogát – a Bank tévedésének helyesbítését és a hatósági átutalás és átutalási végzés alapján történő fizetési megbízásokat követően, de minden más fizetési megbízást megelőzően - gyakorolja.

- 6.6. Ha az Ügyfél részére előírt fizetési teljesítés határnapja munkaszüneti napra esik – és jogszabály vagy a szerződés másként nem rendelkezik – a késedelemmentes teljesítés utolsó napja az azt követő első munkanap.  
A bankszünnap a fizetési határidő számítása szempontjából munkaszüneti napnak tekintendő.
- 6.7. A Bank Ügyféllel szembeni követelésének kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden felmerülő költség az Ügyfelet terheli.
- 6.8. Az Ügyfél a szerződés alapján fizetendő bármely összeget köteles forintban vagy annak a szolgáltatásnak (szolgáltatásra vonatkozó szerződésnek) a pénznemében megfizetni, amellyel az adott fizetés (díjfizetés, törlesztés) összefügg. Amennyiben a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamely fizetés a szolgáltatás pénznemétől eltérő pénznemben történik, akkor a fizetendő összeget a Bank az adott szolgáltatáshoz kapcsolódó szerződésben meghatározott árfolyamok alkalmazásával konvertálja.
- 6.9. Eltérő rendelkezés hiányában a teljesítési időpontokra és határidők számítására a Bank székhelye szerinti helyi idő, illetőleg időszámítás alkalmazandó.

### **7. Közreműködő igénybevétele**

- 7.1. A Bank jogosult a szolgáltatások nyújtásakor, illetve a megbízások teljesítésekor harmadik személy közreműködését igénybe venni, ha ez a legjobb belátása szerint vagy az Ügyfél károsodástól való megóvása vagy a saját követelése biztonsága és érvényesítése érdekében szükséges. A Bank a harmadik személy tevékenységért úgy felel, mintha saját maga járt volna el. Ha a közreműködő felelősségét jogszabály korlátozza, a Bank felelőssége is ehhez igazodik.

### **8. A Bank felelőssége**

- 8.1. A Bank banküzleti tevékenysége során a hitelintézettől elvárható gondossággal jár el a Hpt., a Pft. és más, a hitelintézetekre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően.
- 8.2. A Bank nem felel az olyan károkért, amelyeket a Bankon kívül álló, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozott, és a Banktól nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a károkat elhárítsa – így különösen természeti katasztrófa, háború, terror jellegű cselekmények, belföldi vagy külföldi jogszabály, illetve hatósági rendelkezés, szükséges hatósági vagy bármilyen egyéb felhatalmazás, engedély vagy egyéb szükséges dokumentum megtagadása vagy késedelmes megadása, illetve hiánya folytán.
- 8.3. A Bank – a fenti 8.2 pontban foglaltak kivételével – megtéríti az Ügyfélnek mindazt, az Ügyfél által bizonyított kárt, amelyet a Bank az Ügyfélnek okozott. Az Ügyfél haladéktalanul köteles a kárenyhítés érdekében eljárni, illetve az őt ért kárról és az enyhítése érdekében tett lépéseiről a Bankot értesíteni. Az Ügyfél köteles a bekövetkezett kárát a Banknak bizonyítani.
- 8.4. Nem felel a Bank az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha az eljárást az Ügyfél és harmadik személy közötti jogvita vagy harmadik személy felróható magatartása akadályozza.
- 8.5. Ha a Bank az Ügyfél megbízása alapján átvesz vagy továbbít okmányokat, úgy csak annyiban vizsgálja meg azokat, hogy azok megfelelnek-e a megbízásban foglaltaknak. A Bank nem felel a hozzá benyújtott okmányok és dokumentumok eredetiségéért, érvényességéért, azok módosításaiért, az azokon említett áruk típusáért, származásáért,

mennyiségéért és minőségéért. Az okmányok és dokumentumok kiszolgáltatása és a hozzájuk kapcsolódó kifizetések kapcsán a Bank annak teljesít, akit az igazoló dokumentumok megvizsgálása alapján az okmány és dokumentum, illetve a kifizetés elfogadására jogosultnak tart.

- 8.6. A Bank nem felel az olyan hamis vagy hamisított megbízás teljesítésének következményeiért, amelynek a hamis vagy hamisított voltát a szokásos ügymenet során alkalmazott gondos ellenőrzéssel sem lehetett felismerni.
- 8.7. A Bank nem felel azon károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél megtéveszti vagy tévedésben tartja a Bankot jogi státusza és cselekvőképessége tekintetében, vagy mindezek időközbeni megváltozásáról nem tájékoztatja kellő időben és megfelelő módon.
- 8.8. Illegális tevékenység finanszírozására vonatkozó hitelkérelmet a Bank nem fogad be, a már folyósított hitelösszeg illegális tevékenység finanszírozására nem használható fel.

### **9. Értesítések, kézbesítés**

- 9.1. A Bank az Ügyfél részére szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket, okmányokat és értékpapírokat (továbbiakban együttesen: iratok) arra a címre küldi, amelyet az Ügyfél e célból megadott a részére. Ilyen cím hiányában a Bank az Ügyfél általa ismert lakóhelyére/székhelyére, illetve telephelyére küldi az iratokat. Amennyiben az Ügyfél a szerződésben a Bank által küldött iratok kézbesítési helyéül a székhelyétől/állandó lakcímétől eltérő levelezési címet adott meg és ezen levelezési címre küldött értesítés, jognyilatkozat az Ügyfél részére bármely okból kifolyólag nem kézbesíthető, úgy a Bank jogosult az értesítést és/vagy jognyilatkozatot az Ügyfél székhelyére/állandó lakcímére joghatályosan kiküldeni.

A Bank nem felel azért, ha az Ügyfél által megadott név, cím vagy a kézbesítés szempontjából jelentős egyéb adat pontatlansága, megváltozása miatt vagy más, a Bankon kívül álló okból a kézbesítés elhúzódik vagy eredménytelen. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból eredő károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik és azonnal esedékessé válnak.

Az Ügyfél, valamint a Bank jelen Üzletszabályzat 3.1. pontjának megfelelően haladéktalanul köteles bejelenteni címének megváltozását. Az ennek elmulasztásából eredő kár az Ügyfelet terheli.

Amennyiben az Ügyfél részére kiküldött értesítés téves/hibás/nem létező cím miatt érkezik vissza, a Bank a további értesítések kiküldését az Ügyfél biztonsága érdekében mindaddig felfüggesztheti, amíg az Ügyfél a helyes cím megadásáról nem gondoskodik. Az Ügyfél által hibásan közölt cím miatti téves postázásból származó károk és költségek az Ügyfelet terhelik, megfizetésük azonnal esedékes.

- 9.2. A Bank az Ügyfél részére vagyoni jogot megtestesítő okmányt kizárólag annak írásbeli utasítására és csak értéklevélben küld meg postai kézbesítés útján. A kézbesítés költségei és veszélye minden esetben az Ügyfelet terhelik.
- 9.3. A Bank az Ügyfél részére szóló iratokat nem köteles ajánlottan, tértivevényvel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolati vagy banki kézjeggyel ellátott példánya a Bank birtokában van és a küldeményt a Bank postakönyve tartalmazza és az elküldést postai alkalmazott kézjeggyel ellátott feladójegyzék vagy feladóvevény igazolja. Az elküldést megtörténtnek tekinti a Bank abban az esetben is, ha a „postai küldemények feladóvevénye” dokumentumon szereplő munkaszám megegyezik a kiküldött levél azonos számsorral kezdődő – postai adatbázisban is visszakereshető – vonalkódjával vagy egyéb ilyen postai azonosítójával, melyek együttesen a levelek postai kiküldésének tényét igazolják.
- 9.4. Az Ügyfél részére elküldött értesítést a következő időpontban kell kézbesítettnek tekinteni:

- személyes kézbesítés esetén: azon a napon, amikor a küldemény a címzett Ügyfélnek jelenlétében átadásra kerül. A címzett Ügyfél, illetőleg a képviselőjében eljáró személy köteles az átvett küldemény másolati példányát vagy a kézbesítő átvételi elismervényének a kézbesítés megtörténtének igazolása céljából keltezett aláírással ellátni;

- postai kézbesítés esetén: - ha szerződés erről másként nem rendelkezik – a postai feladást követő 5. (ötödik) banki munkanapon, külföldre küldött küldemények esetében a tizedik (10.) banki munkanap abban az esetben is, ha a kézbesítés eredménytelen volt, mert a címzett Ügyfél az iratot nem vette át (pl.: ismeretlen helyre költözött vagy küldemény nem kereste vagy ismeretlen jelzéssel érkezik vissza), míg a küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kell kézbesítettnek tekinteni, ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az átvételt megtagadta. Az Ügyfél Bank felé tett nyilatkozata esetén, mely szerint a postai küldeményt nem kapta meg, a Bank köteles bizonyítani azt, hogy a postai kézbesítés vagy annak megkísérlése megtörtént.

- elektronikus levél vagy azzal egyenértékű kommunikációs eszköz (tartós adathordozó) útján történő kézbesítés esetén: azon a napon, amikor az elektronikus közlés a címzett Ügyfél által hozzáférhetővé válik, vagy ha az az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre (e-mail stb.) lett elküldve és az üzenet elküldésével kapcsolatban a Bank részére hibaüzenet nem érkezett.

- 9.5. A Bank részére szóló írásos küldeményeket arra a címre kell küldeni, amelyet a Bank a teljesítés helyeként a szerződésben, levelezésben megjelölt, ennek hiányában az Erste Bank Hungary Zrt. 1933 Budapest címre.
- 9.6. A Bank az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. A Bank részére küldött írásos küldemény érkezési napja, ha az délután 16 óráig (ill. az ügyfélszolgálati idő végéig, amennyiben az ennél korábbi időpont) érkezett az átvétel napja, ha azt követően érkezett, akkor a legközelebbi munkanap (kivéve a pénzforgalmi rendelkezéseket, illetve az értékpapír vagy értékpapír letéti számlára vonatkozó rendelkezéseket).
- 9.7. A Bank nem felel a postai úton történő kézbesítés hibáiból eredő károkért.
- 9.8. A Hirdetmény útján közölt értesítéseket azon a banki munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, amely napot megelőző banki munkanapon az üzleti órák alatt a Hirdetmény a Bank ügyfélforgalomra nyitva álló üzleti helyiségében kifüggesztésre került.
- 9.9. Az Ügyfél a Bank által küldött értesítés közvetlen átvétele érdekében postafiók szekrényt bérelhet. A Bank által a postafiók szekrényben elhelyezett értesítéseket, az elhelyezést követő banki napon kell kézbesítettnek tekinteni.

## **10. A kapcsolattartás formája, nyelve, irányadó jog**

- 10.1. A Bank az Ügyféllel az alábbi módokon tarthat kapcsolatot, - figyelemmel azonban a 10.2. pont rendelkezéseire:
- írásban,
  - személyesen-,
  - telefonon,
  - telefax útján,
  - e-mail útján,
  - elektronikus kommunikációs eszköz (pl.: közvetlen számítógépes elektronikus banki rendszer, illetve internetes banki rendszer) útján,
  - illetve Hirdetmény formájában.

- 10.2. A Bank fenntartja a jogot, hogy az Ügyfél telefonon, telefaxon, elektronikus kommunikációs eszközön adott megbízásait csak abban az esetben teljesítse, ha ennek lehetőségét és módját a jelen Üzletszabályzat, vagy a vonatkozó ÁSZF tartalmazza, illetve az erre vonatkozóan a Bank az Ügyféllel írásban külön megállapodott, ennek hiányában a Bank a nemteljesítésből eredő felelősségét kifejezetten kizárja.
- 10.3. Telefonos kapcsolattartás esetén a Bank az esetleges tévedések, félreértések tisztázása végett, illetve bíróság, más hatóság előtti eljárásban bizonyítékként való felhasználás céljából jogosult az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetéseket rögzíteni. Ha az Ügyfél írásban kifejezetten megtiltja a hangfelvétel készítéséhez való hozzájárulását, úgy a Bank az Ügyféltől - minden esetleges korábbi eltérő megállapodás ellenére - kizárólag írásban fogad el a továbbiakban rendelkezést, megbízást.
- 10.4. A Bank és az Ügyfél közötti kapcsolattartás nyelve - eltérő megállapodás hiányában - a magyar. Amennyiben a Bank az Ügyféllel a magyar mellett más nyelven is köt szerződést, úgy a szerződés nyelvére a magyar nyelv az irányadó.
- 10.5. A Bank és az Ügyfél közötti a szerződésre - eltérő megállapodás hiányában - a magyar jog szabályai irányadók. A szerződésből eredő jogviták rendezésére - eltérő megállapodás hiányában - a magyar bíróságok rendelkeznek hatáskörrel.
- 10.6. Amennyiben az Ügyfél a szerződéskötéskor, a jognyilatkozat megtételekor írni nem tud vagy nem képes, vagy a Bank által alkalmazott magyar nyelvet nem érti és a Bank a szerződéskötéskor nem tud olyan közreműködő személyt (pl. tolmács, fordító, jeltolmács) biztosítani, aki az Ügyfélnek a szerződéskötéskor, a jognyilatkozat megtételekor segítséget tud nyújtani, úgy az Ügyfél köteles a közreműködő személyről gondoskodni.

## 11. Kamatok, díjak, jutalékok és költségek

### Általános szabályok

- 11.1. Az Ügyfél a Bank vagy - a megbízás teljesítése során annak érdekében igénybevett - közreműködők által végzett egyes szolgáltatásokért kamatot, jutalékot, költséget, illetve díjat (továbbiakban együttesen: ellenérték) fizet.

Az Ügyfél pénztartozása késedelmes teljesítése esetén a Banknak késedelmi kamatot tartozik fizetni. A késedelmi kamatot – ha azt jogszabály kötelező erővel vagy a szerződés nem határozza meg – a Hirdetmény szerinti mértékben kell megfizetni.

- 11.2. A bankszolgáltatások ellenértékének mértékét, esedékességét, illetve számításának módját elsősorban az egyedi szerződések tartalmazzák. Az olyan bankszolgáltatások tekintetében, amelyekről, illetve amelyek ellenértékéről az egyedi szerződés nem rendelkezik, úgy a Bank mindenkor hatályos Hirdetménye, a vonatkozó ÁSZF, illetve a jelen Üzletszabályzat az irányadó. A Hirdetményben közzétett ellenértékre, és egyéb feltételekre vonatkozó kondíciók meghatározása, módosítása, új ellenérték fajták bevezetése a Bank kizárólagos joga.
- 11.3. A szolgáltatás teljesítése során felmerülő költségek – különösen a postaköltségek, külföldi bankok által a megbízás teljesítésével kapcsolatban felszámított költségek, a telefon, telefax, másolás, valamint csekk vagy váltóváltás költségei, az esetleges hatósági eljárás költségei és illetékek, a közjegyzői eljárás költségei, a közreműködő igénybevételenek költségei, az értékbecslés költségei, a hitelbiztosítéki nyilvántartással összefüggő költségek, takarnet lekérdezés költségei, illetve az egyéb illetékköltségek – az Ügyfelet terhelik.

### Kamatszámítás

11.4. A Bank az Ügyfél részére járó ellenértéket (pl. betéti kamat) – ellenkező megállapodás hiányában - az Ügyfél bankszámláján írja jóvá.

11.5. Kamatszámítás módja hitelügyletek esetén:  
A normál kamatszámítás naptári napokat figyelembe véve:

$$\text{kamat} = \frac{\text{tőke összege} \times \text{kamatláb \% -ban} \times \text{naptári napok száma}}{36\,000}$$

A kamatszámítás annuitásos hitel törlesztés esetén:

$$\text{havi kamat} = \frac{\text{tőke összege} \times \text{kamatláb \% -ban} \times 30 \text{ nap}}{36\,000}$$

Amennyiben a Felek a fenti kamatszámításoktól eltérő kamatszámítást alkalmaznak arról az ÁSZF-ek, valamint az egyedi szerződések rendelkeznek.

11.6. Kamatszámítás módja betéti ügyletek esetén:

A Bank által alkalmazott kamatokat és ezek számításának módját betéti konstrukciónként a Bank a betéti ügyletre vonatkozó ÁSZF-ekben, illetve a Hirdetményben teszi közzé, továbbá – ettől való eltérés esetén – az egyes szerződésekben rögzíti.

## **12.Fogyasztóknak nyújtott deviza alapú hitel/kölcsönszerződések, illetve pénzügyi lízing esetén alkalmazott árfolyam**

12.1. A Bank a 2004. május 1. napjától szerződött fogyasztóval kötött deviza alapú jelzáloghitelnél, illetve ingatlan pénzügyi lízing esetén 2015. január 1. napjától a 2014. LXXVII. törvény (továbbiakban: Konverziós törvény) szerinti szerződésmódosulás időpontjáig - a szerződés szerint mindenkor esedékessé váló törlesztések, törlesztőrészek, valamint az előtörlesztés illetve végtörlesztés során esedékessé váló törlesztések illetve bármilyen más pénzügyi kötelezettség teljesítésének elszámolása esetén - svájci frank alapú hitelek esetében 256,47 HUF/CHF, euró alapú hitelek esetén 308,97 HUF/EUR árfolyam kerül alkalmazásra. Ezen árfolyam alkalmazása alól kivételeket a vonatkozó Általános Szerződési feltételek határozhatnak meg.

12.2. A 2015. február 1. napja után fogyasztóval szerződött deviza alapú ügyletek, illetve a Konverziós törvény szerint a forintra átváltás alkalmazásának mellőzése miatt deviza alapú lakossági hitel/kölcsönügyletek, illetve pénzügyi lízing esetén a Bank az alábbi eljárást alkalmazza:

- a) a kölcsön folyósításakor a folyósítási árfolyam,
- b) a havonta esedékessé váló törlesztő részlet, valamint
- c) a devizában megállapított bármilyen költség, díj vagy jutalék
- d) elő- vagy végtörlesztés

kiszámítása a szerződésben meghatározott árfolyam figyelembevételével - a Bank által meghatározott saját számlakonverziós deviza középárfolyam, vagy MNB árfolyam alapján - történik.

A fentiek szerinti átváltással és számítással összefüggésben a Bank külön költséget, díjat vagy jutalékot nem számít fel.

A fenti szabály nem vonatkozik arra az esetre, ha a törlesztő részlet fizetésére az ügyfél deviza számlájáról devizában kerül sor.

A lakossági deviza alapú jelzálog kölcsönügyleteknél alkalmazott folyósítási árfolyam a folyósítás napján, a tranzakció időpontjában érvényes, a Bank által meghatározott saját

számlakonverziós középárfolyam.

A lakossági lakáscélú deviza alapú jelzálog kölcsönügyleteknél a szerződés szerint mindenkor esedékessé váló törlesztések, törlesztő részletek, illetve bármilyen más pénzügyi kötelezettség teljesítésének elszámolása az esedékesség napján (az esedékessé vált tétel napján ki nem egyenlített tételek esetén a megfizetés napján) alkalmazott, utolsóként fixált, a Bank által meghatározott saját számlakonverziós deviza közép árfolyamon történik. A Bank fenntartja magának azt a jogot, hogy - figyelemmel a pénzügyi hatások alakulására – az adott naptári napon belül az adott naptári napra meghatározott és közzétett árfolyamot módosítsa.

Szerződésmódosítás keretében történő részbeni előtörlesztés, teljes előtörlesztés, végtörlesztés során esedékessé váló törlesztések, törlesztő részletek, illetve bármilyen más pénzügyi kötelezettség teljesítésének elszámolása az esedékesség napján a tranzakció időpontjában érvényes számlakonverziós deviza közép árfolyamon történik. Amennyiben a Bank a szerződésekben, hirdetésekben devizaárfolyamot jelöl meg, úgy ez esetben is a Bank által meghatározott saját számlakonverziós deviza közép árfolyamot alkalmaz.

### **13. Kamatok, díjak, jutalékok és költségek a fogyasztóval kötött kölcsön és hitelszerződések esetén**

#### **13.1. A Konverziós törvény szerint módosuló – forintosított - fogyasztói kölcsönszerződések: (deviza alapú jelzáloghitelek, ingatlan pénzügyi lízing)**

##### Kamat:

Amennyiben az **eredeti szerződés szerinti kamat fix kamat volt**, úgy a 2015. február 1. napja után az ügylet referencia kamatozású lesz.

A referencia kamat: 3 havi BUBOR

##### Kamatfelár:

- Minimum 1 %,
- Maximum – lakáscélú hitelek esetén 4,5 %, szabad felhasználású hitelek esetén 6,5 %.

Kamatfelár periódusa: a kamatfelár periódusok időtartama, ha a fordulónaptól (2015. február 1.) számított hátralévő futamidő meghaladja

- a) a 16 évet, akkor öt év,
- b) a 9 évet, de legfeljebb 16 év, akkor négy év,
- c) a 3 évet, de legfeljebb 9 év, akkor három év.

Amennyiben az **eredeti szerződés szerinti kamat referencia kamat volt**, úgy a 2015. február 1. napja után az ügylet referencia kamatozású lesz.

A referencia kamat: 3 havi BUBOR

##### Kamatfelár:

- Minimum 1 %,
- Maximum – lakáscélú hitelek esetén 4,5 %, szabad felhasználású hitelek esetén 6,5 %.

Kamatfelár periódusa a kamatfelár-periódusok időtartama, ha a fordulónaptól számított hátralévő futamidő meghaladja

- a) a 16 évet, akkor öt év,
- b) a 9 évet, de legfeljebb 16 év, akkor négy év,
- c) a 3 évet, de legfeljebb 9 év, akkor három év.

Az első új kamatperiódus, kamatfelár-periódus kezdőnapja a 2015. május 1. és 2016. április 30. közötti időtartamban az eredeti fogyasztói kölcsönszerződésben meghatározott ügyleti év fordulónapjának hónapjával és naptári napjával megegyező hónap, nap. Ha a kamatperiódus, kamatfelár-periódus kezdőnapja az év adott hónapjában hiányzik, akkor a kamatperiódus, kamatfelár-periódus kezdőnapja a hónap utolsó napja. Az utolsó kamatperiódus, kamatfelár-periódus időtartama rövidebb is lehet.

**13.2. A Konverziós törvény szerint módosuló – nem forintosított - fogyasztói kölcsönszerződések: (forint alapú jelzáloghitelek, személyi kölcsön, lombard hitelek, gépjármű hitelek, gépjármű lízing)**

Kamat:

Amennyiben az **eredeti szerződés szerinti kamat fix kamat volt**, úgy a 2015. február 1. napja után az ügylet változatlanul fix kamatozású lesz.

A kamatperiódusok időtartama, ha a fordulónaptól számított hátralévő futamidő meghaladja

- a) a 16 évet, akkor öt év,
- b) a 9 évet, de legfeljebb 16 év, akkor négy év,
- c) a 3 évet, de legfeljebb 9 év, akkor három év.

Amennyiben az **eredeti szerződés szerinti kamat referencia kamat volt**, úgy a 2015. február 1. napja után az ügylet változatlanul referencia kamatozású lesz.

A kamatfelár-periódusok időtartama, ha a fordulónaptól számított hátralévő futamidő meghaladja

- a) a 16 évet, akkor öt év,
- b) a 9 évet, de legfeljebb 16 év, akkor négy év,
- c) a 3 évet, de legfeljebb 9 év, akkor három év.

**13.3 A Konverziós törvény szerint nem módosuló – devizában maradó - fogyasztói kölcsönszerződések: (Opt put)**

Kamat:

Amennyiben az **eredeti szerződés szerinti kamat fix kamat volt**, úgy a 2015. február 1. napja után az ügylet változatlanul fix kamatozású lesz.

A kamatperiódusok időtartama 5 év.

Amennyiben az **eredeti szerződés szerinti kamat referencia kamat volt**, úgy a 2015. február 1. napja után az ügylet változatlanul referencia kamatozású lesz.

A kamatfelár-periódusok időtartama 5 év.

**13.4 A Konverziós törvény hatálya alá nem tartozó, 2004. május 1. előtt kötött, illetve 2014. június 19. után kötött fogyasztói kölcsönszerződések:**

A 2004. május 1. napja előtt, illetve 2014. június 19. után kötött deviza alapú fogyasztói kölcsönszerződések esetén a 13.3. szerinti módosításra 2015. december 31. napjáig kerül sor.

**13.5. A 2015. február 1. napja után kötött fogyasztói kölcsönszerződések:**

A fogyasztóval kötött kölcsön/hitelszerződések, illetve pénzügyi lízingszerződés esetén a Bank a kamatot az alábbiak szerint határozza meg:

A legfeljebb 3 éves futamidejű hitel esetén, a teljes futamidő alatt

- a) fix kamatozással, vagy
- b) referencia-kamatlábhoz kötött változó kamatozással és fix kamatfelárral

A 3 évet meghaladó futamidejű hitel esetén



- a) referencia-kamatlábhoz kötött változó kamatozással és annak teljes futamidejére vagy legalább 3 éves kamatperiódusokban rögzített kamatfelárral,
- b) legalább 3 éves kamatperiódusokban rögzített hitelkammattal, vagy
- c) fix kamatozással

Referencia kamat esetén a Bank kizárólag a Magyar Nemzeti Bank honlapján mindenkor közzétett referencia-kamatlábát alkalmazza. Amennyiben az MNB honlapján módosul a referencia kamatok köre és a Bank által alkalmazott referencia kamatok is változnak, akkor arról Hirdetmény útján történik tájékoztatás.

### 13.6. Referencia kamatok

A referencia kamat CHF alapú hitel/kölcsön esetén: **LIBOR** – Londoni bankközi kamatláb - (1, 3, 6 vagy 12 havi), ami banki munkanapokon de. 11.00 árákor a British Bankers' Association (BBA) által publikált (pl.: Reuters terminál LIBOR oldalán) meghatározott futamidőkre és meghatározott devizákra vonatkozó londoni bankközi hitelkamatláb; a kamatjegyző bankok által a bankközi hitel nyújtására tett üzleti ajánlatok - kerekítés szabályai szerint számított számtani középérték kerekítve - éves kamatlába (fixing). A LIBOR kamatok a fixinget követő második banki munkanappal, mint a londoni pénzpiac spot teljesítési napjával megegyező nappal induló üzletekre vonatkoznak, kivéve az overnight periódust, ahol az üzletkötés napja megegyezik a teljesítés napjával.

A referencia kamat: EUR alapú hitel/kölcsön esetén **EURIBOR** – Euró bankközi kamatláb -, (1, 3, 6 vagy 12 havi), ami banki munkanapokon de. 11.00 árákor publikált (pl.: Reuters terminál EURIBOR oldalán) meghatározott futamidőkre vonatkozó euro bankközi hitelkamatláb; a kamatjegyző bankok által a bankközi hitel nyújtására tett üzleti ajánlatok - kerekítés szabályai szerint számított számtani középérték kerekítve - éves kamatlába (fixing). Az EURIBOR kamatok a fixinget követő második banki munkanappal, mint a euro pénzpiac spot teljesítési napjával megegyező nappal induló üzletekre vonatkoznak, kivéve az overnight periódust, ahol az üzletkötés napja megegyezik a teljesítés napjával.

A referencia kamat HUF alapú hitel/kölcsön esetén: **BUBOR** – Budapesti bankközi kamatláb -, (1, 3, 6 vagy 12 havi), ami a Magyar Nemzeti Bank által banki munkanapokon publikált meghatározott futamidőkre vonatkozó budapesti bankközi forint hitelkamatláb; a kamatjegyző bankok által a bankközi hitel nyújtására tett üzleti ajánlatok - kerekítés szabályai szerint számított számtani középérték két tizedesjegyre kerekítve - éves kamatlába (fixing). A BUBOR kamatok a fixinget követő második magyar banki munkanappal, mint a budapesti forint pénzpiac spot teljesítési napjával megegyező nappal induló üzletekre vonatkoznak, kivéve az overnight periódust, ahol az üzletkötés napja megegyezik a teljesítés napjával.

**ÁKK diszkont kincstárjegy hozam:** az ÁKK Zrt. által a kincstárjegyről szóló 286/2001. (XII.26.) Korm. rendelet szerint kibocsátott, névre szóló, dematerializált, nem kamatozó értékpapír. A diszkont kincstárjegyek vételi és eladási árfolyama közötti különbségből adódik a diszkont kincstárjegyek hozama.

**Jegybanki alapkamat:** a jegybank (Magyar Nemzeti Bank) által meghatározott irányadó kamat, amely a kereskedelmi bankok és a jegybank közötti rövid lejáratú betétek és/vagy hitelek kamatát határozza meg.

### 13.7. Kamatfelár:

A referencia-kamatlábban felül - a hitelkamat részeként - fizetendő kamat, a hitelkamat és a referenciakamat különbségeként meghatározott kamatrész.

### 13.8 Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel

A Bank a fogyasztók részére biztosítja a Magyar Nemzeti Bank által minősített jelzálogalapú lakáscélú fogyasztói kölcsönöket.

A Bank a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel részletes szabályait a jelen Üzletszabályzaton kívül a Lakossági Hitel Hirdetmény című mindenkor hatályos Hirdetményben, továbbá a vonatkozó szerződésekben szabályozza.

A Bank a Magyar Nemzeti Bank 111880-16/2017 sz. döntése alapján - jogosult használni a 'Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel' minősítést a mindenkor jóváhagyott termékek vonatkozásában.

A 'Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel' nem referencia kamatlábhoz kötött kamatozású hitel, a referencia kamat és a felár csak az induló kamat meghatározásának céljára szolgál.

#### **Referencia kamat:**

A Bank a 'Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel' esetében a Lakossági Hitel Hirdetmény című mindenkor hatályos Hirdetményében meghatározott ÁKK szerinti referencia kamatot alkalmaz.

#### **Kamat, Kamatfelár:**

Az induló kamat legfeljebb 3,5 százalékponttal haladhatja meg a - 'Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelre' meghatározott kamatváltoztatási mutató alapjául szolgáló - referenciakamat értékét. Az induló kamat nem lehet magasabb, mint az MNB honlapján közzétett kamatváltoztatási mutatók alapjául szolgáló – a befogadást, a kamatperiódus hosszának megváltoztatása esetén a kamatperiódus fordulónapját követő kamat mértékéről szóló jogszabályi tájékoztatást megelőző hónap utolsó munkanapja előtti 2. napon érvényes – referenciakamat 3,5 százalékponttal növelt mértéke.

A kamat mértékét a Bank a Lakossági Hitel Hirdetmény című mindenkor hatályos Hirdetményében teszi közzé. Az ügyleti kamat – a kamatperiódustól függően - 3, 5, 10 évig rögzített (fix), nem változó.

#### **Kamatperiódus:**

A 'Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel' kamatperiódusának hossza: 3 év / 5 év /10 év  
Az adósnak a kamatperiódus fordulónapján lehetősége van a következő kamatperiódus hosszának megváltoztatására feltéve, hogy a Bank a kamatperiódus fordulónapján - az adós által választott kamatperiódus mellett, vagy a teljes futamidőre számított fix kamatozással is - forgalmaz 'Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelt'.

A Bank 90 nappal a kamatperiódus lejáratára előtt értesíti az adóst a kamatperiódus módosításának lehetőségéről. Az adós a kamatperiódus hosszának megváltoztatására irányuló szándékáról legalább 30 nappal a kamatperiódus lejáratára előtt írásban értesíti a Bankot.

Az új kamatperiódus kamata legfeljebb 3,5 százalékponttal haladhatja meg - az új kamatperiódusra vonatkozóan meghatározott – a kamatváltoztatási mutató alapjául szolgáló referenciakamat értékét.

#### **Díjmentesség:**

##### **Előtörlesztés:**

A bármely lakástakarék-pénztári szerződés szerint elérhető megtakarításból, a hozzá kapcsolódó állami támogatásból és az azokra jóváírt kamatból finanszírozott teljes vagy részleges előtörlesztés annak lejáratakor díjmentes.

Egyebekben a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelhez kapcsolódó teljes vagy részleges előtörlesztési díjak a mindenkor Hirdetmény szerint maximáltak.

##### **Földhivatali ügyintézés:**

A Bank a tulajdoni lap másolatának, illetve a térképmásolat lekérésére, továbbá a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel biztosítására alapított jelzálogjog, valamint az

elidegenítési és terhelési tilalom ingatlan-nyilvántartásba való bejegyzésére irányuló eljárásban, teljes körű ügyintézését biztosít díjmentesen. A Bank csak az eljárás során a jogszabályban meghatározott mértékben felmerülő költségeket számítja fel.

Törlesztési számla:

A Bank díjmentes számlát biztosít az Adós részére, amely kizárólag a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel törlesztőrészletének és az esetleges kapcsolódó díjak elszámolására szolgál. Ezen a számlán kizárólag a jelzáloghitel törlesztéséhez szükséges pénzeszközök elhelyezése, nyilvántartása és a kölcsön törlesztését szolgáló fizetési megbízások teljesítése történik.

A folyósított kölcsön törlesztésének beszedése is díjmentes.

- 13.9. A fogyasztónak minősülő Ügyféllel kötött, lakossági jelzáloghitel/kölcsönszerződések esetén történő elő és végtörlesztés:

Amennyiben Adós az előtörlesztési szándékával kíván élni, köteles e szándékát az előtörlesztést megelőzően legalább 5 banki munkanappal az előtörlesztés időpontja előtt bejelenteni és ezzel egyidejűleg - azaz 5 banki munkanappal az előtörlesztés időpontja előtt -, az előtörlesztésre szánt összeget a Bank által megjelölt számlán / lakossági bankszámláján biztosítani.

Az előtörlesztésre szánt összeget a Bank a soron következő törlesztőrészlet esedékességét követő nap írja jóvá az Adós hitelszámláján, amennyiben az esedékes törlesztőrészlet megfizetésre került. Amennyiben Adós a soron következő törlesztőrészlet esedékességét megelőző 5 munkanapon belül nyújtja be a kérelmét és / vagy biztosítja a pénzügyi fedezetet, akkor a Bank csak az azt követő (második) esedékes törlesztési napon végzi el az előtörlesztést. Adós külön kérelme esetén a Bank az előtörlesztést az Adós által előzetesen megjelölt napon is teljesíti, azonban Adós ebben az esetben is köteles az előtörlesztési szándékát 5 munkanappal korábban bejelenteni, valamint az előtörlesztéshez szükséges pénzügyi fedezetet a Bank által megjelölt számlán / lakossági bankszámláján biztosítani.

Előtörlesztés esetében a Bank az Adós kérelmének megfelelően vagy a havi törlesztőrészletek meghatározott összegét csökkenti vagy a törlesztés utolsó időpontját változtatja meg változatlan fizetési kötelezettség mellett.

Amennyiben az előtörlesztés hitelszámlán történő jóváírásának esedékességekor az esedékes törlesztőrészlet nem került megfizetésre, úgy a Bank jogosult az előtörlesztésre szánt összegből az esedékes törlesztőrészletet kiegyenlíteni. Ez esetben a Bank csak az esedékes törlesztőrészlet kiegyenlítése után fennmaradó összeget fordítja előtörlesztésre.

Végtörlesztés esetén a végtörlesztés időpontja az Adós által előzetesen megjelölt időpont, azonban Adós ebben az esetben is köteles végtörlesztési szándékát 5 munkanappal korábban bejelenteni, valamint a végtörlesztéshez szükséges pénzügyi fedezetet a Bank által megjelölt számlán / lakossági bankszámláján biztosítani.

Amennyiben a biztosított összeg nem nyújt elég pénzügyi fedezetet a végtörlesztés végrehajtásához – ide értve a végtörlesztési díjat is – akkor a Bank nem hajt végre előtörlesztést, csak az Adós előtörlesztésre vonatkozó írásbeli kérelme esetén.

## **14. Fogyasztónak minősülő hitel-, kölcsön-, pénzügyi lízingszerződés egyoldalú módosítása**

### **14.1. Általános szabály**

A Bank a fogyasztóval kötött hitel- és kölcsönszerződés illetve pénzügyi lízingszerződés kamatát az ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamat mértékére ténylegesen hatást gyakorló, az alábbi feltételek bekövetkezése esetén módosíthatja:

A fogyasztó számára hátrányosan kizárólag a hitel- és kölcsönszerződés illetve pénzügyi lízingszerződésben megállapított kamat, kamatfelár, költség és díj módosítható egyoldalúan. Egyéb feltétel egyoldalúan, a fogyasztó számára hátrányosan nem módosítható.

Az új kamatperiódusban alkalmazott kamat vagy kamatfelár mértékét a kamatperiódus lejártát megelőző 120. napi kamatváltoztatási, illetve kamatfelár-változtatási mutató figyelembevételével kell megállapítani, ide nem érteve a hitelkártya szerződést, illetve a fizetési számlához kapcsolódó hitelszerződést (folyószámlahitel).

#### **14.2. Fix kamatozású, fogyasztónak nyújtott hitel- és kölcsönszerződés,- illetve pénzügyi lízingszerződés esetén:**

A Bank kizárólag az MNB honlapján közzétett kamatváltoztatási mutató alapján jogosult kamatmódosításra.

Kamatváltoztatási mutató: a hitelezés refinanszírozási költségeihez és a hitel nyújtásához kapcsolódó, az üzleti kockázat körén kívül álló, a hitelezők által nem befolyásolható, tőlük független, valamint általuk el nem hárítható körülményekben bekövetkező változást objektív módon kifejező, a kamatmódosítás számításának alapjául szolgáló és a nyilvánosság számára hozzáférhető viszonyszám.

#### **14.3. Referencia-kamatlábhoz kötött kamatozású fogyasztónak nyújtott hitel- és kölcsönszerződés illetve pénzügyi lízingszerződés esetén:**

A referencia-kamatláb mértékét a Bank a kölcsön/hitelszerződésben meghatározott referenciakamat futamidejének megfelelő időközönként a fordulónapot megelőző hónap utolsó munkanapja előtt 2 nappal érvényes referencia-kamatlábhoz igazítja.

Ezen túl a Bank kizárólag az MNB honlapján közzétett kamat-felár változtatási mutató alapján jogosult kamatmódosításra.

kamatfelár-változtatási mutató: a kamatfelár módosításának alapjául szolgáló kamatváltoztatási mutató.

A Bank a fogyasztói hitel- és kölcsönszerződés illetve pénzügyi lízingszerződés futamideje alatt legfeljebb öt alkalommal jogosult egyoldalú szerződésmódosításra.

Ennek keretében a Bank a hitelkamatot, illetve kamatfelárat jogosult módosítani, az egyes kamatperiódusok lejárta után

- a) a hitelkamatot legfeljebb a szerződésben meghatározott, a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett kamatváltoztatási mutató,
- b) a kamatfelárat legfeljebb a szerződésben meghatározott, a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett kamatfelár-változtatási mutató alkalmazásával módosíthatja.

A Bank kizárólag Magyar Nemzeti Bank által közzé tett kamatváltoztatási, illetve kamatfelár-változtatási mutatót alkalmaz.

A Bank az alkalmazott kamatváltoztatási, kamatfelár-változtatási mutatót vagy referencia-kamatlábát a fogyasztói kölcsönszerződésben határozza meg. Ez a hitel/kölcsön futamideje alatt egyoldalúan nem módosítható.

Abban az esetben azonban, ha a kamatváltoztatási, kamatfelár-változtatási mutató vagy referencia-kamatláb a kialakítását meghatározó körülményekben bekövetkezett lényeges változás miatt a rendeltetésére alkalmatlanná vált, a Magyar Nemzeti Bank azt a

honlapjáról törli, és egyidejűleg megjelöli az azt helyettesítő kamatváltóztatási, kamatfelár-váltóztatási mutatót vagy referencia-kamatlábát. Ebben az esetben a helyettesítő mutató, illetve kamatláb lép a szerződés szerinti mutató vagy kamatláb helyére.

Ha a Bank a kamatmódosítás során a kamatváltóztatási, illetve a kamatfelár-váltóztatási mutató által lehetővé tett mértéknél kedvezőbb hitelkamatot, illetve kamatfelarat alkalmazott, a későbbi kamatperiódusokban a kamat, illetve a kamatfelár mértéke tekintetében adott kedvezményt - annak erejéig - a csökkentendő kamat, illetve kamatfelár mértékébe jogosult betudni.

Ha hitel- és kölcsönszerződés illetve pénzügyi lízingszerződés egyoldalú módosításának alapjául szolgáló feltételek a hitelkamat, a kamatfelár, a költség vagy a díj **csökkentését** teszik lehetővé, úgy a bank ezt a fogyasztó javára érvényesíti.

- 14.4. A 2004. május 1. előtt kötött **lakáscélú hitel- és kölcsönszerződés kamatát** az ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamat mértékére ténylegesen hatást gyakorló, az alábbi feltételek bekövetkezése esetén módosíthatja:
- a bank forrásköltségeinek, forrásszerzési lehetőségeinek kedvezőtlen változása,
  - a hitelkockázat változása,
  - a bank adott tevékenységének költségeit növelő, a hitel-, kölcsön- szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő jogszabályváltozás.

A forrásköltségek, forrásszerzési lehetőségek kedvezőtlen változása az alábbi események közül legalább egynek a bekövetkezését jelenti:

- jegybanki alapkamat emelkedése,
- bankközi pénzügyi kamatlábak emelkedése,
- a Bank lekötött ügyfélbetétei kamatának emelkedése,
- a refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír kamatának emelkedése,
- a Bank hitelezési tevékenysége refinanszírozásául szolgáló hitel-, kölcsönszerződések költségének bizonyítható növekedése.

A hitelkockázat változása az alábbi esetekben értelmezhető:

- a Bank eszközminősítési vagy belső adóminősítési szabályzata alapján az adott ügyfél, illetve a hitelügylet magasabb kockázati kategóriába történő átsorolása esetén, ha az átsorolásra
  - a kölcsön összegében, vagy
  - a fedezetül szolgáló ingatlan értékében bekövetkezett

legalább 10%-os változás miatt került sor, feltéve, hogy ez a változás a kölcsön visszafizetését jelentős mértékben veszélyezteti.

Nem alkalmazható ez a szabály, ha a kölcsön forintban meghatározott összege az árfolyamváltozás miatt emelkedik,

vagy

- a Bank eszközminősítési vagy belső adóminősítési szabályzata alapján azonos kockázati kategóriába tartozó hitelügyletek, illetve ügyfelek kockázatának növekedése esetén, ha a kockázat növekedése az adott kockázati kategóriában az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének emelését teszi indokolttá.

Ez a szabály kizárólag a 30 napon túli fizetési késedelembe esett ügyfelek esetén alkalmazható.

**14.5. Az állami kamattámogatással nyújtott kölcsönök, illetve a jelzáloglevéllel finanszírozott kölcsönök esetén** az egyoldalú szerződés módosításra a külön jogszabályban meghatározott feltételekkel kerülhet sor. Ezen támogatott ügyletek esetén a Bank az ügyleti kamat egyoldalú módosítására nem jogosult. A bank által – az ügyleti év fordulóján érvényes referenciahozam alapján – érvényesített kamatmódosítás nem minősül egyoldalú kamatemelésnek.

A jelen fejezetben írt szabályok – a 14.1 pont kivételével – nem vonatkoznak a fogyasztónak nyújtott hitelkártya szerződésre, illetve a fizetési számlához kapcsolódó hitelszerződésre (folyószámlahitel).

#### **14.6. Költségek, díjak**

A 2015. február 1. napja után kötött fogyasztói hitel- és kölcsönszerződésben illetve pénzügyi lízingszerződésben a Bank a kamaton kívül olyan **költséget** is meghatározhat, amely költség a szerződés megkötése, módosítása és a fogyasztóval való kapcsolattartás során közvetlenül a fogyasztó érdekében, harmadik személy szolgáltatásával összefüggésben a fogyasztóra áthárítható módon merült fel. A szerződésben így meghatározott költségek módosítása a fogyasztó számára hátrányosan, kizárólag annak növekedésével arányosan történhet.

A 2015. február 1. napja után kötött fogyasztói hitel- és kölcsönszerződésben illetve pénzügyi lízingszerződésben a Bank a kamaton kívül **díj** fizetését - ide nem értve a hitel folyósításához, a hitelkeret rendelkezésre tartásához, valamint a fogyasztó általi előtörlesztéshez közvetlenül kapcsolódó költséget - a kölcsön/hitelszerződésben tételesen rögzített módon, a szerződéskötéssel, a szerződés módosításával és megszüntetésével, valamint ügyviteli költségeivel összefüggésben köthet ki. E díjat legfeljebb a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett előző évi éves fogyasztói árindex mértékével emelheti.

A Bank a fogyasztói hitel- és kölcsönszerződésben illetve pénzügyi lízingszerződésben a költséget annak felmerülésekor, a díjat pedig évente egy alkalommal, április 1-i hatállyal - első alkalommal 2016. április 1. napjával -, legfeljebb a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett előző évi éves fogyasztói árindex mértékével megemelni.

A szerződés szerint százalékos arányban meghatározott díjak a hitel/kölcsön pénznemében, a tételesen meghatározott díjak és költségek pedig csak forintban állapíthatók meg.

A 2004. május 1. és 2014. július 19. között kötött, konverzióval érintett fogyasztói hitel- és kölcsönszerződésben, illetve pénzügyi lízingszerződésben megjelölt/hivatkozott díj, jutalék és költség változatlanul a szerződés része marad.

#### **14.7. Tájékoztatás az egyoldalú szerződésmódosításról**

Amennyiben a Bank a Hpt. szerinti *fogyasztónak minősülő Ügyféllel* kötött hitel-, kölcsön-, pénzügyi lízingszerződés kapcsán kamatot, díjat, vagy költséget érintő, Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítást kezdeményez – és ezzel a Hirdetményt és/vagy, ÁSZF-et, és/vagy egyedi szerződéseket egyoldalúan az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítja – úgy a módosításról az Ügyfeleket annak hatálybalépését megelőzően, a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezésben meghatározott határidő betartásával, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Hirdetmény útján tájékoztatja. A módosításról és a módosítást követően várhatóan fizetendő törlesztőrészletről az érintett Ügyfeleket postai úton vagy más a szerződésben meghatározott tartós adathordozón is értesíti, továbbá az Ügyfelek számára a Bank internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)) is elérhetővé teszi a módosítást.

A referencia kamatlábhoz kötött kamat alkalmazása esetén a referencia-kamatláb változásáról a Bank az internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)), illetve az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Hirdetmény útján ad tájékoztatást.

Az elektronikus formában létrejött fogyasztói hitel/kölcsönszerződésben megállapított, a fogyasztó számára hátrányos hitelkamat, kamatfelár, költség és díj egyoldalú módosításáról a Bank annak hatálybalépését megelőzően legalább 60 nappal értesíti a fogyasztót.

A fogyasztói hitel- és kölcsönszerződés - ide nem értve a hitelkártya szerződést, illetve a fizetési számlához kapcsolódó hitelszerződést (folyószámlahitel) - illetve pénzügyi lízingszerződés **kamatfeltételeinek módosítása esetén** Bank a **kamatperiódus lejártát megelőző legalább 90 nappal** tájékoztatja a fogyasztót

- a) az új kamatperiódusban alkalmazott kamat vagy kamatfelár mértékéről,
- b) a módosítást követően fizetendő törlesztőrészletek várható összegéről, és ha ennek kapcsán a törlesztőrészletek száma vagy a törlesztés gyakorisága változik, ennek tényéről.

A fogyasztói hitel- és kölcsönszerződés - ide nem értve a hitelkártya szerződést, illetve a fizetési számlához kapcsolódó hitelszerződést (folyószámlahitel) - illetve pénzügyi lízingszerződés **kamaton kívüli díj vagy költség módosítása esetén** a Bank a módosítás **hatálybalépését megelőző legalább 30 nappal** közli a fogyasztóval

- a) a módosítás tényét,
- b) a díj vagy költség új mértékét és
- c) a módosítást követően fizetendő törlesztőrészletek várható összegét, és ha ennek kapcsán a törlesztőrészletek száma vagy a törlesztés gyakorisága változik, ennek tényét.

A fogyasztók részére **állami kamattámogatással nyújtott hitel/kölcsön esetén** a hitelkamatot, díjat vagy költséget érintő egyoldalú módosítást a Bank a **módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal** az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségben kifüggesztett Hirdetményben teszi közzé, továbbá az Ügyfelek számára a Bank internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)) is elérhetővé teszi.

A referencia-kamatlábhoz kötött hitelkamat esetén a Bank a fogyasztót rendszeresen a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggesztve tájékoztatja a referencia-kamatláb változásáról.

#### **14.8 Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel kamatmódosítása**

A Bank a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel ügyleti kamatának mértékét a hitelszerződésben rögzített időközönként – kamatperiódusonként - jogosult egyoldalúan megváltoztatni a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelre vonatkozóan alkalmazott kamatváltoztatási mutató alapján.

Erről a Bank a változás hatályba lépését megelőző 90 nappal levélben közvetlenül értesíti az adóst, valamint a mindenkor hatályos Hirdetményben is közzé teszi.

Ha mutató változása az ügyleti kamat csökkentését teszi lehetővé, a Bank ezt is köteles érvényesíteni.

### **15. Késedelmes teljesítés, illetve a szerződés megszűnése a fogyasztói hitel- és kölcsönszerződés illetve pénzügyi lízingszerződés esetén**

#### **15.1 Késedelmi kamat:**

Az Ügyfél a pénztartozása késedelmes teljesítése esetén a Banknak késedelmi kamatot tartozik fizetni. A késedelmi kamatot – ha azt jogszabály kötelező erővel vagy a szerződés nem határozza meg – a Hirdetmény szerinti mértékben kell megfizetni.

A fogyasztó késedelmes teljesítése esetén a késedelem időtartamára a Bank által felszámított késedelmi kamat nem haladja meg a fogyasztónak nyújtott kölcsönszerződésben/hitelszerződésben kikötött ügyleti kamat másfelszeresének legfeljebb 3 százalékponttal növelt mértékét, és nem magasabb, mint a hitelszerződésekre meghatározott teljes hiteldíj mutató maximális mértéke.

A Bank a fogyasztóval kötött lakáscélú hitel- és kölcsönszerződések esetén a szerződés felmondását követő kilencvenedik napot követően az ügyfél nem teljesítése miatt késedelmi kamatot, költséget, díjat vagy jutalékot nem számíthat fel, a felmondás napját megelőző napon érvényes ügyleti kamatot és kezelési költséget meghaladó összegben. Azon deviza alapú hitel- és kölcsönszerződések esetén, melyeknél szerződés a fennálló tartozás összegének forintban történő meghatározását írja elő, a szerződés felmondását követő kilencvenedik napot követően a Bank az ügyfél nem teljesítése miatt, a felmondás napján érvényes ügyleti kamatot és kezelési költséget meghaladó mértékű késedelmi kamatot, költséget, díjat vagy jutalékot nem számíthat fel.

## 15.2. Felmondás a fogyasztó részéről

A hitelkártyához vagy fizetési számlához kapcsolódó hitelszerződés:  
Ezen típusú szerződés feltételeinek egyoldalú módosítása esetén a fogyasztó a szerződést 30 napos határidővel költség- és díjmentesen akkor is felmondhatja, ha a szerződést határozott időre kötötték. A felmondás akkor érvényes, ha a fogyasztó a felvett hitelösszeget és annak a visszafizetés időpontjáig felszámítható szerződés szerinti hitelkamatait a felmondási határidő leteltéig a Bank részére visszafizeti.

Határozatlan idejű hitelszerződés  
A fogyasztóval kötött a határozatlan idejű hitel- és kölcsönszerződést illetve pénzügyi lízingszerződést a **fogyasztó** bármikor **felmondhatja** a szerződésben meghatározott felmondási idővel.

Ha a fogyasztóval kötött hitel- és kölcsönszerződésben – ide nem értve a hitelkártya szerződést, illetve a fizetési számlához kapcsolódó hitelszerződést (folyószámlahitel) - illetve pénzügyi lízingszerződésben meghatározott kamatperiódus lejártá után a kamat, illetve a kamatfelár mértéke az újabb kamatperiódusban a fogyasztóra hátrányosan változik, a fogyasztó a hitelszerződés költség- és díjmentes felmondására jogosult.

A felmondást a fogyasztónak a kamatperiódus lejártát megelőző 60 nappal kell közölnie a Bankkal. A felmondás érvényességének feltétele, hogy a fogyasztó a fennálló tartozását legkésőbb a kamatperiódus utolsó napján a Bank részére teljesítse.

## 15.3. Felmondás a Bank részéről

A fogyasztóval kötött határozatlan idejű hitel- és kölcsönszerződést, illetve pénzügyi lízingszerződést a **Bank rendes felmondással** papíron vagy más tartós adathordozón, legalább két hónapos felmondási idővel **felmondhatja**.

A Bank a felmondását a fogyasztónak, a kezesnek és a személyes adósnak nem minősülő zálogkötelezettnek küldi meg.

## 15.4. Elállási jog

A fogyasztóval kötött hitel- és kölcsönszerződéstől, illetve pénzügyi lízingszerződéstől a fogyasztó a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat, ha a hitel folyósítására még nem került sor. A fogyasztó a szerződéskötés



napjától számított tizennégy napon belül díjmentesen felmondhatja a hitelszerződést, ha a hitelt már folyósították.

A fogyasztó az elállásról (felmondásról) szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül köteles a felvett hitelösszeget és a hitel lehívásának időpontjától a visszafizetés időpontjáig felszámítható, a szerződés szerint megállapított hitelkamatot a hitelezőnek visszafizetni.

A fogyasztó elállási jogának gyakorlása azt a kölcsön/hitelhez kapcsolódó járulékos szolgáltatásra vonatkozó szerződést is felbontja, amely a Bank által vagy egy harmadik fél és a Bank előzetes megállapodása alapján a harmadik fél által nyújtott szolgáltatásra vonatkozik.

#### 15.5. **Minősített Fogyasztóbarát Termék - szerződés meghiúsulása**

Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel esetén amennyiben a szerződés meghiúsul, azaz a szerződéskötésre nem kerül sor, úgy a hiteligényléshez kapcsolódó eredeti dokumentumokat a Bank a potenciális adós vagy adóstárs részére visszaszolgáltatja.

A potenciális adós vagy adóstárs a bankfiókban írásban, vagy postai úton kérheti az általa benyújtott és az általa megfizetett szolgáltatásokhoz kapcsolódó dokumentumok eredeti példányait, valamint az értékbecslés kivonatát. Ezeket a Bank - a nyilatkozat beérkezésétől számított - 7 munkanapon belül rendelkezésre bocsátja.

A személyes eljárás térítésmentes, postai úton való megküldés esetén a Bank jogosult postaköltség felszámításra.

#### 16. **Pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó szerződés egyoldalú módosítása**

16.1. Amennyiben a Bank az Ügyféllel kötött pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó szerződés (keretszerződés) kapcsán kamatot, díjat, egyéb szerződési feltételt – ideértve a vonatkozó ÁSZF-et, Hirdetményt - érintő, Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítást kezdeményez - és ezzel a kamatot, díjat, költséget, Hirdetményt és/vagy, ÁSZF-et, és/vagy egyedi szerződést egyoldalúan az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítja - úgy a módosításról az Ügyfelet a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább 2 (kettő) hónappal korábban papíron vagy tartós adathordozón tájékoztatja.

16.2. A Bank a módosítást az Ügyfél részéről elfogadottnak tekinti, ha a módosítás hatályba lépését megelőző napig nem tájékoztatta a Bankot arról, hogy a módosítást nem fogadja el. Amennyiben az Ügyfél a módosítást nem fogadja el és ezt közli írásban a Bankkal a módosítást megelőző napig, a Bank a módosítás el nem fogadását az Ügyfél részéről a pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó szerződés azonnali hatályú felmondásnak tekinti. A felmondás esetén a Bank a felmondásért díjat, költséget nem számít fel, azonban a Számlatulajdonos Bankkal szemben fennálló fizetési kötelezettségei a felmondással egyidejűleg esedékessé válnak, amelyet köteles a felmondáskor megfizetni.

16.3. A pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó egyoldalú szerződésmódosítás okait és körülményeit az adott szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF tartalmazza.

16.4. Egyéb pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés egyoldalú módosítása

16.4.1 Amennyiben a Bank az Ügyféllel kötött – 11-15. pontokban szabályozott szerződés típusok kivételével – pénzügyi – vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatás, illetve egyéb banki szolgáltatásra vonatkozó szerződés kapcsán kamatot, díjat, költséget, egyéb szerződési feltételt – ideértve az adott szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-t, illetve Hirdetményt - érintő, az Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítást kezdeményez és ezzel kamatot, díjat, költséget, egyéb szerződési feltételt – ideértve a ÁSZF-et és/vagy Hirdetményt -, egyoldalúan az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítja - úgy a módosításról annak hatálybalépését legalább 15 nap megelőzően az ügyélforgalom számára nyitva álló

helyiségben kifüggesztett Hirdetmény útján tájékoztatja az Ügyfelet, továbbá az Ügyfelek számára a Bank internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)) is elérhetővé teszi a módosítást.

Amennyiben az Ügyfél a jogviszonyra vonatkozó, számára kedvezőtlen módosítást nem fogadja el, a jogviszonyra vonatkozó szerződést a módosítás hatálybalépését megelőzően írásban jogosult felmondani, ellenkező esetben az Ügyfélre vonatkozóan a módosítás hatályba lép.

16.4.2. A pénzügyi – vagy pénzügyi kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó egyoldalú szerződésmódosítás okait és körülményeit az adott szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF tartalmazza.

16.4.3 Az Ügyfél számára kedvezőtlen változást nem jelentő bármilyen módosításokról a Bank az Ügyfelet legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző banki munkanapon értesíti a módosítás bankfiókban történő kifüggesztése útján, illetve a módosítást a Bank internetes honlapján ([www.erstebank.hu](http://www.erstebank.hu)) is elérhetővé teszi.

## 17. Banktitok

17.1. A banktitok köre

Banktitok minden, az Ügyfélről a Bank rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a Banknál vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a Bankkal kötött szerződéseire vonatkozik, illetve amelyet vonatkozó jogszabályi rendelkezések azzá minősítenek.

17.2. Titoktartási kötelezettség

A Bank a banktitoknak minősülő információt köteles időbeli korlátozás nélkül megtartani. Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha:

- a) az Ügyfél, illetve törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitok kört pontosan megjelölve közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri vagy erre felhatalmazást ad, nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az Ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a Bankkal történő szerződéskötés keretében nyújtja,
- b) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
- c) a Bank érdeke ezt az Ügyféllel szembeni fennálló követelése eladásához, vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi,
- d) a pénzügyi intézmény által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

Abban az esetben, hogyha a titoktartási kötelezettséget jogszabály korlátozza, illetve az alól felmentést ad, az ebből eredő következményekért a Bank nem felel.

## 18. Adatvédelem és adatkezelés

18.1. Személyes adatok kezelése

18.1.1. A Bank a természetes személy Ügyfelek, illetve az Ügyfelet képviselő természetes személyek, az Ügyfél természetes személy meghatalmazottjai, a biztosítékot nyújtó természetes személyek, továbbá a jogügyletben érintett egyéb természetes személyek (közreműködő, tanú, tolmács, fordító), valamint a szolgáltatás iránt érdeklődő személyek (továbbiakban a jelen 17.1. pont tekintetében együttesen: Érintett) személyes adatainak kezelése, nyilvántartása, feldolgozása és továbbítása során az információs

önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: **Infotv.**), a Hpt., a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 rendelete (továbbiakban: **GDPR**), valamint az Ügyfelek személyes adatainak védelemére vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések alapján jár el.

A Bank az adatbiztonsági követelmények betartása érdekében gondoskodik az Érintett személyes adatainak technikai védelméről és biztonságáról, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

18.1.2. A Bank személyes adatokat az Érintett (1) hozzájárulása, (2) jogszabály rendelkezése alapján, (3) szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben, továbbá (4) érdekmérlegelés alapján, érdekmérlegelés teszt lefolytatását követően kezel. A Bank az adatkezelés megkezdése előtt tájékoztatja az Érintettet, hogy az adatkezelés az adatkezelési jogcímek közül melyiken alapul. Az adott ügylet vonatkozásában a lehetséges adatkezelési jogalapok megjelölését és az adatok jogszerű kezelésének határidejét, valamint a személyes adatok kezelésével érintett személy jogosultságaival és kötelezettségeivel kapcsolatos rendelkezéseket a Bank Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

A Bank a szerződés megkötését megelőzően és a szerződés jogviszony időtartama alatt a szerződés megkötésével, teljesítésével, végrehajtásával kapcsolatosan az Ügyfél által részére átadott és a nyilvántartásaiban kezelt személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, megfelelő adatvédelem és adatbiztonság biztosítása mellett. Az Ügyfél az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint bármikor jogosult megismerni, hogy személyével kapcsolatosan a Bank mely személyes adatait kezeli. Az adott ügylet vonatkozásában kezelt személyes adatok felsorolását az ügyletre vonatkozó általános szerződési feltételek, az adott szerződések, valamint a Bank Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

18.1.3. A Bank az Érintettől felvett, illetve az Érintett által átadott, illetőleg bármilyen módon a Bank rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az Érintettnek a Bankhoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon, kérelmeken feltüntetett, továbbá bármely egyéb formában a Bank számára hozzáférhetővé tett személyes adatait a bank- és biztosítási titokra és az adatvédelmi előírásokra vonatkozó jogszabályokkal összhangban meghatározott célokból kezeli.

18.1.4. A Bank az Ügyféllel kötött szerződésben foglaltak teljesítéséhez szükséges mértékben az alábbi adatkezelési célokból kezeli az Ügyfelek és egyéb érintettek személyes adatait:

- a Bank és Ügyfél között létrejött szerződés teljesítése, végrehajtása, a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása, a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése, a szerződéssel és egyéb banki szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az ügyféllel;
- az Érintett jogszerű azonosítása, személyazonosságának, azonosító adatainak, okmányainak lekérdezése és ellenőrzése központi vagy más nyilvános és hiteles nyilvántartásokból, továbbá az Érintett egyértelmű azonosítása és a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása;
- minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítása – ideértve különösen az ügyfélkiszolgálást elősegítő informatikai rendszerek működtetését és kapcsolattartást is;
- Ügyfél-, ügylet- és hitelképesség minősítés, folyósítási feltételek ellenőrzése, hitelmonitoring, kockázatkezelés (elemzés, kockázatmérés- és értékelés);

- statisztikai elemzés és/vagy adatszolgáltatás;
- panaszkezelés és vitarendezés, és hatósági megkeresések teljesítése;
- ügyfélkapcsolat-kezelés és kapcsolattartás;
- Bank által nyújtott vagy általa közvetített szolgáltatások teljesítése érdekében létrejött szerződésen és jogszabályon alapuló adatkezelési és adattovábbítási kötelezettségek teljesítése az alábbi eljárásokhoz kapcsolódóan – ideértve
  - o a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása érdekében lefolytatott ügyfél-átvilágítás,
  - o a Bankot az Ügyfél vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése,
  - o a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos adatkezelés, adatfeldolgozás és adattovábbítás,
  - o kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltása esetén a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz adatainak az elfogadó-, illetve kifizetőhelyek részére megküldött tiltólistán történő szerepeltetés érdekében történő adatszolgáltatás, továbbá a Magyar Nemzeti Banknak, a Központi Hitelinformációs Rendszeret működtető szervezetnek és az adott logóval ellátott kártya alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközt kibocsátó és elfogadó társbankoknak való információszolgáltatás;
  - o a Bankkal szemben fennálló tartozások behajtásához szükséges személyes adatok érintett nyilvántartási szervektől történő lekérés;
  - o a Bank, szolgáltatásainak teljesítése, továbbá kiegészítő szolgáltatás esetén a szolgáltatás végző tevékenységének teljesítése érdekében, a szolgáltatással összefüggően történő kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel végzett tranzakciók fedezetére szolgáló kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz **számlaforgalmára vonatkozó adatok kiszolgáltatása** a Nemzetközi Kártyatársaságok, illetve a megbízásukból eljáró szervezetek részére,
  - o a kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokos személyes adatainak, a kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz adatainak, valamint az adott kártyaművelettel kapcsolatos tranzakciós adatoknak a banktitokra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával a kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történő visszaélés megelőzése, vizsgálata és felderítése céljából való kezelése és a vizsgálat, felderítés lefolytatásában közreműködő hatóságok, bíróságok, kártyatársaságok részére való továbbítása;
  - o Bank és Ügyfél között létrejött szerződésben, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó dokumentációban, a szerződés teljesítéséhez szükséges lépések megtételéhez szükséges, konkrétan meghatározott harmadik személy (pl. biztosító, viszontbiztosító, biztosítási szolgáltatás nyújtásában közreműködő) részére történő adattovábbítás
- hatósági adatszolgáltatás (rendőrségi, bírósági, felügyeleti, versenyhatósági, adatvédelmi hatósági, nemzetbiztonsági megkeresések) teljesítése;
- a Bank által megbízott, kiszervezett tevékenységet végző személyek számára történő adattovábbítás; kiszervezett tevékenységet végző személyek mindenkor felsorolását a jelen Üzletszabályzat 1. számú melléklete tartalmazza,
- a Bank pénzügyi- és biztosításközvetítői tevékenysége keretén belüli tevékenysége és a létrejött szerződések teljesítése érdekében történő adatkezelés és adattovábbítás;
- személy-, vagyon- és titokvédelem;
- szerződéskötéshez vagy szerződés teljesítéséhez szükséges személyes okmányok pótlásában történő közreműködés

A Bank és Ügyfél közötti szerződéshez kapcsolódó, egyéb adatkezelési célokat a vonatkozó általános szerződési feltételek, az adott szerződések, illetve a Bank Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazzák.

18.1.5. A Bank jogosult, a szerződésekben foglalt szolgáltatások nyújtása, a vállalt kötelezettségek ellenőrzése, illetve a Bank vállalásainak teljesítése céljából, a személyes adatok kezelésére és a pénzügyi szolgáltatás nyújtásához szükséges, illetve a kockázati tényezőkre vonatkozó tájékoztatást és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat – akár elektronikus úton vagy telefonon – az Érintettől bekérni, és azok hitelességét és tartalmát a kiállító személynél, szervezetnél, munkáltatónál, hatóságnál, bíróságnál, vagy más módon ellenőrizni.

18.1.6. A Bank az Adatkezelési Tájékoztatóban tájékoztatja Ügyfeleit és az egyéb, adatkezeléssel érintett személyeket az őket megillető adatvédelmi jogokról, a róluk kezelt adatokról, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, harmadik személy adatfeldolgozó igénybevétele esetén az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az Ügyfél személyes adatainak továbbítása esetén ezen adattovábbítás jogalapjáról és céljáról.

18.1.7. A Bank jogosult az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzésére adatfeldolgozót (például: kiszervezett tevékenységet végző, követelés érvényesítésével megbízott, pénzügyi közvetítő stb.) megbízni és ennek keretében személyes adatot az adatfeldolgozást végző szolgáltató részére átadni, illetve ezen szolgáltatótól átvenni. A Bank, mint adatkezelő felel az adatfeldolgozó számára adott adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért.

A Bank ezenkívül jogosult más adatkezelőkkel együttesen ún. társ-adatkezelés keretében adatkezelési tevékenységeket végezni és az Érintett adatait kezelni. Az adatfeldolgozásra és a társ-adatkezelésre a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokban és a Bank Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak irányadók.

18.1.8. A Bank jogosult az Ügyfél egyes szerződéseivel kapcsolatosan nyilvántartott adatait az adatvédelmi jogszabályok és a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően, a Bank igazgatóságának erre irányuló írásbeli felhatalmazása alapján a Bank befolyásoló részesedéssel rendelkező tagja, Erste Group Bank AG a Bank bankcsoportjába tartozó társaságok (melyek pontos felsorolása az Adatkezelési Tájékoztatóban megtalálható) számára az ezen vállalatok közötti adatáramlás biztosítása érdekében – e felek között megkötött adatátadási szerződések keretei között – továbbítani, amennyiben azok célja:

- kockázatelemzés és kockázatkezelés és –megelőzés (ideértve az információbiztonsági kockázatelemzést is);
- ügyfél-, ügylet- és hitelképesség minősítés;
- statisztikai elemzés;
- piackutatás, ügyfél-elégedettségi felmérés; közvélemény-kutatás;
- a minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítása – ideértve különösen az ügyfélkiszolgálást elősegítő informatikai rendszerek működtetését és kapcsolattartást is;
- pénzmosás és a terrorizmus finanszírozás megelőzése, illetve csalásmegelőzés;
- illetve a Bank tevékenységének ellenőrzése, felügyelete (például peres eljárásokra vonatkozó adatok, kiszervezési szerződések adatai, stb.).

Ilyen adattovábbítás esetén a Bank biztosítja, hogy az Erste Group Bank AG a hatályos magyar adatvédelmi jogszabályok által előírt megfelelő szintű védelmet garantálja az átadott ügyféladatok biztonsága érdekében.

18.1.9. A Bank jogosult az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és bankjegykiadó automatáinál bankbiztonsági célból, a banki szolgáltatás igénybevételekor fénykép- és videofelvételt készíteni, és ezen felvételeket tárolni, illetve szükség esetén bizonyítékként

felhasználni. A Bank a rögzített felvételeket maximum 60 napig őrzi meg, ezt követően törli. A Bank a fénykép- és videofelvételre vonatkozó, az Ügyfelek figyelmét felhívó jelzéseket, a bankfiókok bejáratánál és a bankjegykiadó automatákon is elhelyezi.

A Bank az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetésről készült hangfelvételt jogosult és az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározottak szerint köteles rögzíteni és panaszkezelési, elszámolási és biztonsági célból 5 (öt) évig tárolni, illetve szükség esetén bizonyítékként felhasználni. Az Ügyfél kérésére a Bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel alapján készített jegyzőkönyvet vagy – az Ügyfél kérésének megfelelően – a beszélgetésről készült hangfelvételt elektronikus hordozón.

A Bank Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetésről készült hangfelvételre vonatkozó szabályokat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

## 18.2. Központi Hitelinformációs Rendszer

18.2.1. Ügyfél tudomásul veszi, hogy nem jelenti a banktitok sérelmét, ha a Bank (vagy referenciaadat-szolgáltató) az Ügyfél (vagy nyilvántartott) személyi-, cég-, hitel- és egyéb, az igénybevett pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban rendelkezésére álló azon adatait, amelyeket a központi hitelinformációs rendszert kezelő pénzügyi vállalkozás (a Továbbiakban: BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság, a továbbiakban: BISZ) a KHR tv. alapján kezelhet (ún. referencia adat), a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) részére, a hitelképesség megalapozottabb megítélése, valamint a felelős hitelezés feltételei teljesítésének és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítására az adósok és a referenciaadat-szolgáltatók – többek között a pénzügyi intézmények – biztonságának érdekében, a KHR tv-ben előírt kötelezettségei teljesítésének érdekében átadja.

Az átadott adatok kizárólag a KHR tv-ben meghatározott célra, pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megalapozó döntés meghozatalához vagy a vállalkozás által bármely referencia adatszolgáltatónál kezdeményezhető tájékoztatás megadásának céljára használhatóak fel.

### 18.2.2. Adatátadás természetes személyek esetén

#### 18.2.2.1. Adatszolgáltatás szerződéskötésről

- A Bank hitel- és pénzkölcsön-, pénzügyi lízing-, kezesség és bankgarancia- és egyéb bankári kötelezettség vállalás nyújtására vonatkozó szerződés (továbbiakban adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés) megkötését követően haladéktalanul átadja a BISZ részére az alábbi referenciaadatokat:
- azonosító adatokat: név, születési név, születési idő, hely, anyja születési neve, személyi igazolvány (útlevél) szám vagy egyéb, a személyazonosság igazolására a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerint alkalmas igazolvány száma, lakcím, levelezési cím, elektronikus levelezési cím;
- az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződéses adatokat: a szerződés típusa és azonosítója (száma); a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja; ügyféli minőség (adós, adóstárs); a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme

#### 18.2.2.2. Adatszolgáltatás valótlan adatközlésről

A Bank a BISZ-nek átadja ezen kívül azon természetes személy referencia adatait is (azonosító adatai, valamint a következő szerződési adatok: igénylés elutasításának időpontja, indoka, okirati bizonyítékok, jogerős bírósági határozat száma, az eljáró bíróság megnevezése, a határozat rendelkező részének tartalma), aki a 12.2.2.1. pontban meghatározott adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés kezdeményezése során valótlan adatot közölt, és ez okirattal bizonyítható, illetve hamis vagy hamisított okirat

használata miatt a bíróság jogerős határozatában a 2013. június 30-ig hatályban volt, Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény 274-277. §-ában vagy a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 342., 343., 345. és 346. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapította meg.

#### 18.2.2.3. Adatszolgáltatás készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel kapcsolatosan bekövetkezett eseményekről

A Bank átadja a BISZ-nek annak a természetes személynek a referencia adatait (azonosító adatai, valamint a következő szerződési adatok: készpénz-helyettesítő fizetési eszköz típusa és azonosítója /száma/, letiltás időpontja, letiltott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel végrehajtott műveletek időpontja, száma, összege, jogosulatlan felhasználások száma, okozott kár összege, bírósági határozat jogerőre emelkedésének időpontja, perre utaló megjegyzés) is, akivel szemben a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerős határozatában a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvény 313/C. §-ában vagy a Btk. 374. § (5) bekezdésében és 393. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapította meg.

#### 18.2.2.4. Adatszolgáltatás lejárt és meg nem fizetett tartozásról

A Bank a BISZ részére átadja annak a természetes személy ügyfélnek a referencia adatait is (a 12.2.2.1. pont szerinti azonosító adatait, valamint szerződési adatait : szerződés típusa és azonosítója /száma/, szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, ügyféli minőség /adós, adóstárs/, a szerződés összege a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, a fizetési késedelem kezdete, lejárt és meg nem fizetett tartozás összege, lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének módja és időpontja, a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés, előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege és pénzneme), aki a 12.4.2.1.pontban meghatározott adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és a meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbérösszeget és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt.

Az adatátadás tervezett végrehajtását 30 nappal megelőzően a Bank írásban tájékoztatja az érintettet arról, hogy referencia adatai bekerülnek a KHR-be, ha nem tesz eleget a szerződésben foglalt kövezettségének.

A Bankkal szemben fennálló több jogviszony egyidejű fennállása esetén előzőekben meghatározott szerződésszegést a Bank jogviszonyonként külön-külön veszi figyelembe.

### 18.2.3. Adatátadás vállalkozások esetén

#### 18.2.3.1. Adatszolgáltatás szerződéskötésről

A Bank a BISZ részére átadja vállalkozói ügyfelei hitel- és pénzkölcsön-, valamint pénzügyi lízing-, illetve kezesség és bankgarancia- és egyéb bankári kötelezettség vállalás nyújtására vonatkozó szerződés (továbbiakban adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés) megkötésével kapcsolatos azonosító adatait (cégnév, név, székhely, cégjegyzék szám, egyéni vállalkozói nyilvántartási szám, adószám) valamint a szerződési adatait (szerződés típusa és azonosítója /száma/, megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, a szerződés megszűnésének módja, a szerződés összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja és gyakorisága, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme

#### 18.2.3.2. Adatszolgáltatás 30 napon túli tartozásról

A BISZ részére a Bank átadja továbbá annak a vállalkozásnak az alábbi referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozása több mint harminc napon keresztül fennállt (azonosító adatok: cégnév, név, székhely, cégjegyzékszám, egyéni vállalkozói igazolvány szám, adószám; az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés adatai: a szerződés típusa és azonosítója (száma); a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja; a szerződés megszűnésének módja; a szerződés összege, a szerződéses összeg törlesztő részletének összege és devizaneme, valamint a törlesztés módja; a késedelem bekövetkezésének időpontja; a késedelem bekövetkezésekor fennálló lejárt és meg nem fizetett tartozás összege; a lejárt és meg nem fizetett tartozás esedékességének időpontja és összege; a lejárt és meg nem fizetett tartozás megszűnésének időpontja és módja; a követelés másik referenciaadat-szolgáltató részére történő átruházására, perre utaló megjegyzés; előtörlesztés ténye, ideje, az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, valamint pénzneme; fennálló tőketartozás összege és pénzneme.)

#### 18.2.3.3. Adatszolgáltatás sorba állított követelésről, valamint készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel kapcsolatosan bekövetkezett eseményekről

A Bank a BISZ részére átadja azon vállalkozásreferencia adatait (azonosító adatai, valamint a következő szerződési adatok: a szerződés azonosítója /száma/, a bankszámla száma, a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének időpontja, a sorba állított követelések összege, devizaneme, a sorba állításának kezdő és megszűnési időpontja és a perre utaló megjegyzés), amelynek pénzforgalmi számlájával szemben - fedezethiány miatt - 30 napot meghaladó időszak alatt, megszakítás nélkül, egymillió forintnál nagyobb összegű sorba állított követelést tart nyilván, valamint azon Ügyfél referencia adatait (azonosító adatai, valamint a szerződés megkötésének, lejáratának, megszűnésének, felfüggesztésének időpontja és a perre utaló megjegyzés), amelynek a Bankkal megkötött készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésében vállalt kötelezettsége megszegése miatt a Bank a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződését felmondta vagy felfüggesztette.

#### 18.2.4. Ügyfélvédelem

Természetes személy ügyfélnek a 17.2.2.1. pont szerinti referencia adatok átadását megelőzően írásban nyilatkoznia szükséges a Bank részére, hogy hozzájárul-e a KHR-ben kezelt adatainak a KHR-ből történő más referenciaadat-szolgáltató általi átvételéhez. Ezt a hozzájárulását – az adatok KHR-ben történő nyilvántartásának időtartama alatt – bármikor megadhatja. Ha nem járul hozzá adatai KHR-ből történő átvételéhez, úgy a KHR a fenti referencia-adatokon kívül a hozzájárulás megtagadásával kapcsolatos adatokat tartalmazza, így a nyilatkozat keltét (hely, dátum), referenciaadat-szolgáltató azonosító adatait, az ügyfél azonosító adatait és a hozzájárulás megtagadására utaló megjegyzést. Az írásbeli nyilatkozat vonatkozik valamennyi adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésre. Amennyiben az ügyfél az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésai vonatkozásában az írásbeli nyilatkozata tartalmán a későbbiekben változtat, és írásbeli hozzájárulását visszavonja vagy megadja, úgy minden esetben a legkésőbb keletkezett írásbeli nyilatkozata lesz irányadó minden adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésére. A 18.2.2.2-18.2.2.4. pontokban meghatározott esetekben a referencia adatszolgáltató által kezelt adatok más referencia-adatszolgáltató általi átvételéhez természetes személy ügyfeleink hozzájárulása nem szükséges.

A Bank a KHR tv-ben foglalt feltételek fennállása esetén 5 munkanapon belül köteles az általa kezelt referencia adatokat a BISZ felé írásban átadni.

A Bank referenciaadat átadásának időpontja:

a) a 18.2.2.1, valamint a 18.2.3.1 pontokban meghatározott szerződések megkötésének időpontja,



- b) a 18.2.2.4, valamint a 18.2.3.2 és 18.2.3.3 pont első bekezdésében meghatározott adatszolgáltatásra okot adó időtartam letelte,
- c) a 18.2.2.2 pontban meghatározott esetben az okirati bizonyíték rendelkezésre állásának időpontja,
- d) a 18.2.2.2, valamint a 18.2.2.3 pontban meghatározott esetekben a jogerős bírósági határozat tartalmáról való tudomásszerzés időpontja,
- e) a 18.2.3.3 pontban meghatározott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződés felmondásának vagy felfüggesztésének időpontja.

A Bank a már átadott referencia adatok módosulása esetén a módosult adatot a módosulásról való tudomásszerzést követő 5 munkanapon belül írásban adja át a BISZ részére.

A Bank a tárgyhót követő ötödik munkanapig adja át a BISZ részére a fennálló tőketartozás összegére és pénznemére, a szerződéses összeg törlesztő részletének összegére és devizanemére vonatkozó referencia adatot.

Amennyiben a nyilvántartott természetes személy az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés hatálya alatt előtörlesztést teljesít, a Bank az előtörlesztést követő öt munkanapon belül átadja a BISZ részére a következő adatokat:

az előtörlesztés ténye, ideje,

az előtörlesztett összeg és a fennálló tőketartozás összege, valamint pénzneme.

A Bank köteles a nyilvántartott személyt az adatátadást követő 5 munkanapon belül – a fennálló tőketartozás összegére, valamint a szerződéses összeg törlesztő részletének összegére és devizanemére vonatkozó havi rendszeres adatátadás kivételével – írásban tájékoztatni az adatátadás megtörténtéről.

Bármely referenciaadat-szolgáltatónál bárki jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben és ezen adatait mely referenciaadat-szolgáltató adta át.

A KHR-ben nyilvántartott saját adatait, valamint az arról szóló információt, hogy ki, mikor és milyen jogcímen férhetett hozzá ezen adatokhoz, a nyilvántartott személy korlátozás nélkül megismerheti, ezért költségtérítés és egyéb díj nem számolható fel.

A Bank a tájékoztatás iránti kérelmet a BISZ-nek haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül továbbítja, amely 3 napon belül a kért adatokat zárt módon, kézbesítési bizonylattal feladott irat formájában a Banknak megküldi, amely azt a kézhezvételt követően haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül ugyancsak zárt módon, kézbesítési bizonylattal feladott irat formájában eljuttatja a kérelmezőnek.

A BISZ a tájékoztatási kötelezettségét – ha ezt az Ügyfél külön kéri – elektronikus adatközlés útján is teljesítheti.

18.2.5. A nyilvántartott kifogást emelhet a Banknál vagy a BISZ-nél referencia adatainak a BISZ részére történt átadása, azoknak a BISZ általi kezelése ellen és kérheti a referencia adat helyesbítését, illetve törlését.

A kifogás, annak Bank által történő kézhezvételét követő 5 munkanapon belül kivizsgálásra kerül és ennek eredményéről a Bank a nyilvántartottat írásban, kézbesítési bizonylattal feladott irat formájában haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő két munkanapon belül tájékoztatja.

Ha a Bank a kifogásnak helyt ad, köteles a helyesbített, vagy törlendő referencia adatot – a nyilvántartott egyidejű értesítése mellett – a BISZ részére haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül átadni, amely a változtatást 2 munkanapon belül köteles átvezetni.

A BISZ a helyesbítésről vagy törlésről haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül köteles értesíteni valamennyi olyan referenciaadat-szolgáltatót, amelynek a nyilvántartott személyről a helyesbítést vagy törlést megelőzően referencia adatot továbbított.

A nyilvántartott, a kifogása tárgyában kapott tájékoztató kézhezvételét követő 30 napon belül, vagy, ha a Bank, illetőleg a BISZ a tájékoztatási kötelezettségének a megállapított határidőn belül nem tesz eleget, akkor a tájékoztatási kötelezettségre megállapított határidő leteltét követő 30 napon belül keresetet indíthat a nyilvántartott lakóhelye szerinti illetékes helyi bíróságnál a Bank és a BISZ ellen a nyilvántartott referencia adatainak

átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából, avagy a tájékoztatási kötelezettség elmulasztása miatt.

A BISZ a per megindítását az eljárás jogerős befejezéséig a vitatott referencia adattal együtt köteles nyilvántartani.

- 18.2.6. A BISZ a referencia adatokat az alábbiakban részletezett időponttól, a meghatározott kivételekkel 5 évig kezeli.

Az 5. év eltelte után, illetve a természetes személy esetében a szerződéses jogviszony megszűnését követő további adatkezeléshez való 18.2.7. pont szerinti további adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonása esetén, azokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli.

Az adatkezelésre meghatározott határidő számításának kezdete:

a 18.2.2.4., valamint a 18.2.3.2. pontban meghatározott esetben, ha a tartozás nem szűnt meg, az e fejezet szerinti adatátadás időpontjától számított ötödik év vége;

az adat átadásának időpontja a 18.2.2.2 és 18.2.2.3. pontokban, valamint a 18.2.3.3 pontban (készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel kapcsolatosan bekövetkezett események) meghatározott esetben;

a követelések sorba állításának időpontja a 17.2.3.3 pontban meghatározott esetben;

a vállalkozásnak a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződése megszűnésének időpontja.

A BISZ haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli a referencia adatot, ha a referenciaadat-szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha a tudomására jut, hogy a referencia adat jogellenesen került a KHR-be.

A BISZ az adatszolgáltatással kapcsolatos szerződésből eredő késedelmes tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított egy év elteltével haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli a 18.2.2.4. pontjában meghatározott referencia adatot.

- 18.2.7. A BISZ a természetes személy nyilvántartott 18.2.2.1. szerinti referencia adatait a szerződéses jogviszony megszűnését követően – az alábbi kivétellel – egy munkanapon belül véglegesen és vissza nem állítható módon törli.

A nyilvántartott természetes személy a szerződés megkötésekor vagy a szerződés fennállása során – a Bank útján – írásban kérheti a BISZ-től, hogy adatait a pénzügyi vállalkozás a szerződéses jogviszony megszűnését követő legfeljebb öt évig kezelje. A jogviszony megszűnését követő adatkezeléshez való hozzájárulás a szerződéses jogviszony megszűnéséig a Bank útján, azt követően a BISZ-nél közvetlenül, írásban bármikor visszavonható.

## 19. A fizetési megbízások általános szabályai

- 19.1. A fizetési megbízások benyújtására, átvételére, befogadására és teljesítésére vonatkozó rendelkezéseket, a teljesítés rendjét, a fizetési megbízások visszavonásának, helyesbítésének szabályait, a felelősségi és kárviselési szabályokat a pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-ek, Hirdetmények és egyedi szerződések tartalmazzák.
- 19.2. A fizetési megbízásnak egyértelműen tartalmaznia kell a teljesítéshez szükséges adatokat. Ha az Ügyfél a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat tévesen vagy hiányosan adja meg, az ebből eredő kárért a Bank nem felel. Nem felel a Bank azért a kárért, amely abból származik, hogy a papíralapú fizetési megbízás egyes példányai rosszul vagy egymástól eltérően lettek kiállítva, illetve a kár abból származik, hogy magából a fizetési megbízásból nem állapítható meg, hogy kiállítója a Bankot - illetve az Ügyfelet - megtevesztette.
- 19.3. A Bank az Ügyfél fizetési megbízását akkor teljesíti, ha annak pénzügyi fedezete az Ügyfél Banknál vezetett bankszámláján rendelkezésre áll. A Bank a fizetési megbízás részbeni

teljesítését – a mindenkor hatályos jogszabályokban, illetve a vonatkozó ÁSZF-ben foglalt esetek kivételével – nem vállalja. Az adott fizetési megbízások teljesítéséhez kapcsolódó fedezetekre vonatkozó rendelkezéseket (pl. a szükséges fedezet összege, rendelkezésre állásának időpontja és módja) a szolgáltatásra vonatkozó szerződés, ÁSZF és Hirdetmény tartalmazza.

- 19.4. A Bank a saját tévedésen alapuló jóváírást vagy terhelést az Ügyfél hozzájárulása hiányában, vagy ezzel ellentétes rendelkezése ellenére is jogosult - minden megbízás teljesítését és a Bank beszámítási jogának gyakorlását - megelőzően helyesbíteni. A Bank a tévedés helyesbítéséről – az ok feltüntetésével – az Ügyfelet haladéktalanul értesíti. A helyesbítést tartalmazó bankszámlakivonat értesítésnek minősül.

## 20. Biztosítékok

### 20.1. Biztosítéknyújtás

Az üzleti kapcsolat létesítésekor, illetve fennállása alatt a Bank bármikor, valamennyi követelése tekintetében jogosult megfelelő biztosítékok nyújtását vagy a már adott biztosítékok kiegészítését (pótbiztosítékot) kérni az Ügyföltől olyan mértékben, amilyen mértékben az a követeléseinek megtérüléséhez szükséges, még akkor is, ha az Ügyfél tartozásai feltételhez, vagy időhöz kötöttek, illetve még nem esedékesek.

Az Ügyfél részére a Bank csak abban az esetben nyújt hitelt, illetve vállal kötelezettséget, ha az Ügyfél vagy a Bank által elfogadott harmadik személy megfelelő biztosítékot tud nyújtani.

Az Ügyfél a biztosítéki szerződések megkötéséig köteles írásbeli nyilatkozatot tenni arra nézve, hogy az általa felajánlott biztosíték más jogügylet kapcsán már milyen mértékben van lekötve.

A Bank biztosítékként nem fogadhatja el

- a saját maga által kibocsátott, tagsági jogokat megtestesítő értékpapírt
- a Bankkal szoros kapcsolatban álló vállalkozás által kibocsátott, tagsági jogokat megtestesítő értékpapírt,
- a Bank vagy az összevont alapú felügyelet alá tartozó hitelintézettel szoros kapcsolatban álló vállalkozás a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:2. § szerinti többségi befolyása alatt álló részvénytársaság részvényét.

Biztosítékul szolgálhat különösen harmadik személy által vállalt készfizető kezesség vagy garancia, vagyontárgyak meghatározott csoportja, ingó- vagy ingatlan vagyontárgy(ak), jogok, illetve követelések zálogként való lekötése, pénz-, értékpapír, fizetésiszámla-követelés vagy más megfelelő vagyontárgy(ak) óvadékba adása, beszedési jog biztosítása.

A biztosítékok érvényesítésének módját és következményeit az alapügyletre vonatkozó szerződés elválaszthatatlan mellékletét képező biztosítéki szerződések tartalmazzák.

### 20.2. Biztosítékok kezelése

Az Ügyfél köteles gondoskodni a Bank követelésének biztosítékául szolgáló valamennyi vagyontárgy, ideértve dolog, jog és követelés fenntartásáról, értéke megőrzéséről, a biztosítékul szolgáló követelések érvényesíthetőségéről, továbbá, hogy azok teljesítése – a biztosítéki szerződésben foglaltaktól függően – a Bank részére esedékességkor megtörténjen. Az Ügyfél köteles továbbá a használatában lévő, a Bank javára biztosítékul

lekötött vagyontárgyakat rendeltetésszerűen használni, kezelni, üzemeltetni, megőrzésükről gondoskodni.

A biztosíték értékében, értékesíthetőségében és érvényesíthetőségében bekövetkezett és előre láthatóan vagy várhatóan bekövetkező változásokról az Ügyfél köteles a Bankot haladéktalanul, írásban tájékoztatni.

Ha a biztosíték értéke és az Ügyfél tartozása közötti arány a szerződéskötés időpontjában fennálló arányhoz képest a Bank hátrányára megváltozik, az Ügyfél köteles az eredeti arányt – a biztosítékok kiegészítésével vagy más módon – helyreállítani a zálogszerződésben meghatározottak szerint azzal, hogy e kötelezettsége megszegése esetén a zálogszerződésben meghatározott jogkövetkezmények alkalmazandók. A biztosítékok felülvizsgálatának költségei az Ügyfelet terhelik.

A biztosítékok nyújtásával, módosításával, regisztrálásával, fenntartásával, ellenőrzésével, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden felmerülő költség, illetve díj az Ügyfelet terheli, kivéve azon költségeket, amelyek a Bank hibájából merültek fel.

### 20.3. A biztosítékok ellenőrzése, érvényesítése

A Bank vagy annak megbízottja az ésszerűség követelményeinek figyelembevételével (ideértve különösen a biztosítéki kötelezett rendes üzletmenetét) bármikor jogosult – akár a helyszínen is – ellenőrizni a biztosítékok meglétét, értékét, valamint, hogy az Ügyfél a biztosítékok nyújtásával és kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek eleget tesz-e. Az Ügyfél köteles az ellenőrzés során a Bankkal együttműködni és az ellenőrzéshez szükséges tájékoztatást megadni és az okmányokba betekintést engedni.

Ha az Ügyfél a szerződésben kikötött határidőig a szerződésből eredő bármely fizetési kötelezettségét maradéktalanul nem teljesíti, úgy a Bank jogosult a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő módon követelését bármely biztosítékból kielégíteni, választása szerinti sorrendben.

## 21. Betétbiztosítás

21.1. Az Ügyfél betétként elhelyezett pénzeszközeire a Hpt-ben foglaltak szerint terjed ki az Országos Betétbiztosítási Alap (továbbiakban: Alap) biztosítása. Az Alap által nyújtott biztosítás csak a névre szóló betétre terjed ki.

Az Alap által nyújtott biztosítás nem terjed ki

- a) a költségvetési szerv,
- b) a tartósan száz százalékban állami tulajdonban lévő gazdasági társaság,
- c) a helyi önkormányzat,
- d) a biztosító, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, valamint a magánnyugdíjpénztár,
- e) a befektetési alap, a befektetési alapkezelő
- f) a Nyugdíjbiztosítási Alap és Egészségbiztosítási Alap, valamint ezek kezelő szervezetei, az egészségbiztosítási szerv és a nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv,
- g) az elkülönített állami pénzalap,
- h) a pénzügyi intézmény,
- i) az MNB,
- j) befektetési vállalkozás, tőzsdetag, illetőleg árutőzsdei szolgáltató,
- k) kötelező vagy önkéntes betétbiztosítási, intézményvédelmi, befektetővédelmi alap, illetve a Pénztárak Garancia Alapja,
- n) a kockázati tőketársaság és a kockázati tőkealap

betéteire, valamint a felsoroltak külföldi megfelelőinek betéteire.

Az a) és c) ponttól eltérően az OBA által nyújtott biztosítás kiterjed a helyi önkormányzat, valamint a helyi önkormányzat által alapított költségvetési szerv betétjére, amennyiben a tárgyévet két évvel megelőző évi beszámolója adatai alapján a helyi önkormányzat költségvetési mérlegfőösszege nem haladja meg az ötszázezer eurót, melynek forintösszegét a tárgyévet két évvel megelőző év utolsó munkanapján érvényes, a jegybanki feladatkörében eljáró MNB által közzétett hivatalos devizaárfolyam alapján kell meghatározni.

Az Alap által nyújtott biztosítás nem terjed ki továbbá

b) az olyan betétre, amelyről bíróság jogerős ítélettel megállapította, hogy az abban elhelyezett összeg pénzmosásból származik, valamint a hitelintézet szavatoló tőkéjére és a hitelintézet által kibocsátott hitelviszonyt megtestesítő értékpapírra.

- 21.2. Az Alap a kártalanításra jogosult személy részére a befagyott betétből először a tőke majd a kamatösszegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb százezer euró összeghatárig forintban fizeti ki kártalanításként. A kártalanítás forintösszegét a kártalanítás kezdő időpontjának napját megelőző napon érvényes – a jegybanki feladatkörében eljáró - MNB által közzétett hivatalos devizaárfolyam alapján kell meghatározni. Devizabetét esetén a kártalanítás összegének, valamint az összeghatárnak a megállapítása - a kifizetés időpontjától függetlenül - a kártalanítás kezdő időpontjának napját megelőző napon érvényes MNB által közzétett hivatalos devizaárfolyamon történik.

A fenti értékhatárt meghaladóan az OBA a kártalanításra jogosult természetes személy részére további legfeljebb ötvenezer euró összeghatárig fizet kártalanítást azon betétkövetelések esetén, amelyeket a kártalanítás kezdő napját megelőző három hónapban elkülönített számlán helyeztek el és az alábbiakban meghatározott eredetüket megfelelően igazolták az elkülönített számlán történő elhelyezés napján a tagintézet részére:

- a) lakóingatlan eladása, lakásbérleti vagy lakáshasználati jog eladása 30 napnál nem régebbi adásvételi szerződés vagy tulajdonjog, bérleti jog, használati jog átruházására irányuló egyéb okirat másolatával,
- b) munkaviszony megszűnéséhez, nyugdíjazáshoz kapcsolódó juttatás, 30 napnál nem régebbi munkáltatói, kifizetői igazolással,
- c) biztosítási összeg a biztosító 30 napnál nem régebbi igazolásával vagy
- d) bűncselekmény áldozatainak vagy tévesen elítélteknek járó kártérítés a bíróság 30 napnál nem régebbi határozatával igazolva.

Az Alap a befagyott tőkeösszeg után a még nem tőkésített és ki nem fizetett kamatot a kártalanítás kifizetésének kezdő időpontjáig legfeljebb a fentiekben meghatározott összeghatárig a szerződés szerinti kamatlábbal téríti meg a kártalanításra jogosult személy részére.

A betétes a kártalanítást meghaladó kifizetésre az Alappal szemben semmilyen jogcímen nem tarthat igényt. Közös betét esetén a fent meghatározott kártalanítási összeghatárt a kártalanításra jogosult minden személy esetén külön kell számításba venni. A kártalanítási összeg számítása szempontjából - eltérő szerződési kikötés hiányában - a betét összege a betéteseket azonos arányban illeti meg.

Az olyan betétre, amellyel kapcsolatban pénzmosás alapos gyanúja miatt büntetőeljárás van folyamatban, az eljárás jogerős befejezéséig kártalanítás nem fizethető ki.

Az Alap – a hitelintézet tagsági viszonyának megszűnését követően – nem fizet kártalanítást azokra a betétekre, amelyekre más ország betétbiztosítására kiterjed.

A betétes elhalálozása esetén - a betétek elhelyezésének időpontjától függetlenül - az örökgyógyó és az örökösök betétjét a hagyatékátadó végzés vagy a bírósági ítélet jogerőre emelkedésétől számított egy évig vagy a rögzített kamatozású kamatperiódus végéig - a kettő közül a későbbi időpontig - külön betétnek kell tekinteni és a fentiekben

meghatározott kártalanítási összeghatár meghatározásánál nem kell összevonni az örökösök más betéteivel. Az örökösök betétje után a kártalanítás a fentiekben meghatározott összeghatárig fizetendő ki, függetlenül az örökösök számától. Ezt a rendelkezést a közös betétekre is alkalmazni kell.

Az egyéni vállalkozó által elhelyezett betét - elhelyezésének időpontjától függetlenül - az ugyanazon személy által magánszemélyként elhelyezett betéttől külön betétnek minősül. A 2015. július 2-át megelőzően elhelyezett, lejáráttal rendelkező közösségi betét betétbiztosítására lejáratáig a Hpt. 2015. július 2-án érvényes rendelkezéseit kell alkalmazni. Ezen közösségi betétek esetén a fentiekben meghatározott kártalanítási összeghatárt - a betétek elhelyezésének időpontjától függetlenül - társasházak és lakásszövetkezetek esetén lakásonként kell számításba venni, építőközösségek és iskolai takarékosági csoportok esetén a közösséget alkotó minden személy esetén külön kell számításba venni.

A 2015. július 2-át megelőzően elhelyezett, lejáráttal nem rendelkező közösségi betét betétbiztosítására 2015. augusztus 31-éig a Hpt. 2015. július 2-án érvényes rendelkezéseit kell alkalmazni.

Amennyiben a betétesnek a Bankkal szemben a kártalanítás Hpt-ben meghatározott kezdő időpontját megelőzően lejárt tartozása van, az Alap által biztosított betétek esetében a Bank beszámítási igényt érvényesít.

A Bank beszámítási igényét a betétekre vonatkozó adatok átadásával közli az OBA-val mellyel egyidejűleg a szerződési feltételek bemutatásával igazolni köteles, hogy a betétest (az adóst) a beszámítási igényéről tájékoztatta.

A Bank az Üzletszabályzat előző beszámításra vonatkozó rendelkezéseinek közlésével, illetve a 2015. július 3-át megelőző betét vagy betét elhelyezését lehetővé tevő keretszerződések betéteseit a 2015. júniusi számlakivonatukban egyedileg is tájékoztatja az Üzletszabályzat Banki beszámításra vonatkozó rendelkezéséről.

Ha a beszámításra sor kerül, akkor az Alap a kártalanítási összegből a Bank, mint hitelintézetet megillető és részére átutalt összeg levonása után fennmaradó összeget fizeti ki a betétes részére.

A kártalanítás mértékének megállapítása során az ügyfélnek az Alap tagjánál fennálló valamennyi befagyott követelését össze kell számítani. Lakáscélú hitel fedezetül szolgáló betét esetén az Alap akkor teljesít kifizetést, ha a kártalanítási összeg felvételére való jogosultság a felek megegyezése vagy bíróság, illetve hatóság jogerős határozata alapján kétséget kizáróan megállapítható.

A Bank a betétes kérése alapján a betéteseknek szóló Hpt. 6. sz. melléklet szerinti, valamint a betétes betétegyenlegéről szóló éves tájékoztatást postai úton illetve a bank internetes felületén (netbankban) vagy más közvetlen módon teszi elérhetővé. A Bank a betétes kérésére a tájékoztatást írásban adja át vagy küldi meg.

## 22. Kiszervezés

- 22.1. A Bank pénzügyi-, illetőleg kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó, illetve jogszabály által végezni rendelt olyan tevékenységét, amelynek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartása mellett kiszervezheti.
- 22.2. Az Ügyfél a fentiek ismeretében tudomásul veszi, hogy a Bank a kiszervezéssel összefüggésben jogosult arra, hogy a nyilvántartott adatait a kiszervezett tevékenységet végzőnek átadja, az adatvédelmi szabályok betartásával és biztosításával. A Bank biztosítja, hogy a kiszervezett tevékenységet végző rendelkezik mindazon személyi, tárgyi és biztonsági feltételekkel, melyeket jogszabály a kiszervezett tevékenységet illetően a Bankra vonatkozóan előír.

22.3. A hatályos magyar jogszabályok által meghatározott kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenység végzők felsorolását jelen Üzletszabályzat 1 sz. melléklete tartalmazza.

### 23. Panaszkezelés, jogorvoslat

23.1. Az Ügyfél (ideértve az Ügyfél nevében eljáró személyeket is) panaszát több módon juttathatja el a Bankhoz:

- Személyesen – szóban vagy írásban – lakossági és mikrovállalati ügyfelek esetén a Bank bármely bankfiókjában, vállalati ügyfelek esetén a vállalati kapcsolattartók és központi értékesítési területek munkatársainál, postai ügyfelek esetében bármely bankfiókban és postahelyeken is;
- Telefonon a Bank TeleBank hívószámain munkanapokon 7-21 óráig
  - Lakossági és mikrovállalati ügyfél esetén Lakossági TeleBankon keresztül belföldről és külföldről a 06-1-298-0222-as telefonszámon,
  - Vállalati ügyfél esetén Vállalati TeleBankon keresztül belföldről és külföldről a 06-1-298-0223-as telefonszámon
  - postai ügyfelek esetén: a 06-1-298-0222-os telefonszámon.

A Bank a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően biztosítja az élőhangos bejelentkezést a panasz fogadása során.

- Írásban:
  - Lakossági és mikrovállalati ügyfél esetén: ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Központi Ügyfélszolgálat, 1933 Budapest vagy a 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26. címre vagy faxon a +36-1-219-4784 számra, lízing ügyletekkel kapcsolatban a 1380 Budapest, Pf. 1179. címre küldhetik leveleiket.
  - Vállalati ügyfél esetén: ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Vállalati Panaszkezelés, 1933 Budapest vagy a 1138 Budapest Népfürdő u. 24-26. címre vagy faxon a +36-1-219-4766 számra;
- E-mailen a Bank elektronikus levélcímére (e-mail címére) megküldött elektronikus levélben – e-mail cím: [erste@erstebank.hu](mailto:erste@erstebank.hu) (a Bank az Ügyfelek biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni, ezért e-mailen megküldött panaszára a Bank a bejelentett levelezési címére postázza – banktitkot tartalmazó - írásos választ);
- Amennyiben a bejelentő Ügyfél valamely Elektronikus banki szolgáltatás (Erste NetBank, Erste MobilBank, Erste Elektra, Erste Multicash) igénybevételére jogosult és bejelentése ezen szolgáltatást érinti, úgy írásban az adott Elektronikus banki szolgáltatáshoz igazodó elektronikus banki rendszeren vagy felületen a Bank részére eljuttatott elektronikus levélben. Lakossági ügyfelek esetében a Bank írásos választ ugyanezen az elektronikus banki rendszeren keresztül küldi meg. Vállalat ügyfelek esetében a válaszlevél a Banknál bejelentett levelezési címre, postai úton kerül kiküldésre.

23.2. A Bank a személyesen vagy a TeleBankon keresztül közölt szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és szükség esetén orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Bank azonnali intézkedését, illetve választ az Ügyfél nem fogadja el, úgy a Bank a szóbeli panaszról és az azzal kapcsolatos

álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és a személyesen közölt panasz esetén a panaszt közlő személynek átadja. Telefonon közölt panasz esetén a panasz leírását írásbeli indokolt válaszával egyidejűleg megküldi a panaszt közlő Ügyfélnek, mely esetben a Bank a szóbeli panasz kezelésére az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A Bank az írásban benyújtott panaszt a bankkártyás panaszok kivételével, annak a Bankhoz történt beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül kivizsgálja, érdemben elbírálja és ennek eredményéről az Ügyfél részére indokolással ellátott írásbeli értesítést küld. Azon bankkártyás panaszok esetében, ahol nemzetközi szervezetek és/vagy tagbankok bevonása szükséges, a panasz elintézése a nemzetközi kártyaszervezetek és/vagy tagbankok eljárásától függően 30 napnál hosszabb időt (maximum 150 nap) vehet igénybe. Ilyen esetben a Bank 30 (harminc) napon belül indoklással ellátott tájékoztatást küld az ügyfélnek arról, hogy panaszának kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe és az ügyfél türelmét kéri a vizsgálat lezárásáig. Egyebekben a Bank az írásbeli panaszok megválaszolásánál leírtak szerint jár el.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank és a panaszt közlő Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. A panaszt közlő Ügyfél kérésére a Bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A Bank, az Ügyfél kérésének megfelelően huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Egyebekben a panaszt és az arra adott választ a Bank 5 (öt) évig őrzi meg.

A Bank a panasz kivizsgálásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel.

A Bank az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A Bank Panaszkezelési Szabályzattal rendelkezik, amely valamennyi bankfiókban, valamint a Bank honlapján is megtalálható.

### 23.3. További jogorvoslati lehetőségek:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos – a 22.2. pontban írt esetben 150 napos - törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény – a továbbiakban: MNB törvény – fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank (Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, Telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu));

- A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület (Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)).

A Bank a Pénzügyi Békéltető Testület előtt nem rendelkezik érvényes alávetési nyilatkozattal. A Pénzügyi Békéltető Testület a Bankra nézve az MNB törvény mindenkor hatályos rendelkezései szerint hozhat kötelező erejű döntést.



- Bírósági keresettel az illetékes bírósághoz.

A Bank a beérkezett ügyfélpanaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelő elektronikus nyilvántartást vezet.

23.4. Az adósságrendezési eljárás részletes szabályairól, különösen az adósságrendezési eljárásba vonható vagyonról, bevételekről és tartozásokról valamint az adósságrendezés kezdeményezésének feltételeiről és joghatásairól a Bank honlapján közzétett külön tájékoztatóból értesülhetnek a 2015. évi CV. törvény szerinti adósságrendezési eljárás hatálya alatt álló Ügyfeleink.

## 24. Jelzáloghitel közvetítői tevékenység

### 24.1. A Bank, mint közvetítő jogállása:

24.1.1. A Bank **jelzáloghitel közvetítői tevékenységet kiemelt közvetítőként végzi**, amely több pénzügyi intézmény – ideértve a pénzügyi intézmények csoportját is – megbízásából jelzáloghitel vagy fogyasztónak nyújtott ingatlanra pénzügyi lízing közvetítése, ha a megbízó pénzügyi intézmények a jelzáloghitel vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing nyújtása tekintetében a rendelkezésre álló állományi adatok szerint együttesen nem teszik ki a magyarországi piac többségét (Hpt. 6.§. (1) bekezdés 90. e.) alpont; Hpt. 10.§. (1a) bekezdése).

24.1.2. A Bank közvetítői tevékenysége körében, a vele szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján, a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára, pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, ideértve a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára történő kötelezettségvállalást vagy a szerződés megkötését is.

24.1.3. A Bank a jelzáloghitel közvetítői tevékenységet az MNB engedélyével végzi, az MNB általi nyilvántartásba vétellel és az MNB felügyelete mellett. A Bank és – közvetítői alvállalkozó igénybevétele esetén – az általa igénybe vett közvetítői alvállalkozók adatai szerepelnek az MNB által vezetett közvetítői nyilvántartásban, amely az MNB honlapján érhető el.

#### 24.1.4. Díjazás:

A Bank a kiemelt közvetítőként végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjra az Ügyféltől nem jogosult, közvetítői díjat kizárólag a megbízó pénzügyi intézménytől fogadhat el.

A Bank a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő Ügyfél számára más, a közvetítői tevékenységgel kapcsolatos – de a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékéért egyéb díjat, költséget nem számít fel.

#### 24.1.5. A Bank, mint közvetítő jogállására, tevékenységére vonatkozó tájékoztatás:

A Bank a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően köteles a potenciális ügyfél részére írásban tájékoztatást adni:

- a) cégnevről, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről;

- b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet;
- c) arról, hogy a Hpt. 10.§ (1) bekezdés aa) alpontja szerinti kiemelt közvetítői minőségben a megbízó pénzügyi intézmény nevében és javára jár el, a megbízó pénzügyi intézmény nevének feltüntetésével;
- d) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízó pénzügyi intézménytől fogadhat el, és
  - da) ha ismert, annak összegéről,
  - db) ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni,
- e) arról, hogy nyújt-e hiteltanácsadást,
- f) a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételére vonatkozó lehetőségről, valamint
- g) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékéként díjat számít-e fel.

## **24.2. Az ERSTE Lakástakarék Zrt (Lakás-takarékpénztár) megbízottjaként történő eljárás (megtakarítási termék és jelzáloghitel közvetítés)**

24.2.1. A Lakás-takarékpénztár a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által EN-I-50038/2011. számon kiadott engedély alapján kiemelt közvetítőt jogosult igénybe venni. A Bank a Lakás-takarékpénztár kiemelt közvetítőjeként jogosult eljárni a lakás-takarékpénztári szerződés, áthidaló, azonnali áthidaló, illetve lakáskölcsön szerződés megkötése, kezelése, módosítása, illetve a törvényes jogok érvényesítése során.

24.2.2. A Bank tevékenysége kiterjed a lakás-takarékpénztári megtakarítási szerződés, az áthidaló kölcsön-, azonnali áthidaló kölcsön- és lakáskölcsön szerződés közvetítésére, továbbá a szerződéskötést követően a lakás-takarékpénztári megtakarítási- illetve kölcsönszerződés teljes életciklusában történő közreműködésre, mely az alábbi tevékenységek elvégzését jelenti különösen:

### **24.2.2.1. A Bank a lakás-előtakarékossági termék vonatkozásában:**

- közreműködik a lakástakarékpénztári megtakarítási szerződés megkötésében, így az ajánlat felvételében és a Lakás-takarékpénztár részére történő továbbításban;
- a fiókhálózatán keresztül biztosítja, hogy az Ügyfelek a lakás-takarékpénztári termékek szerződéses feltételeit és kondícióit a szerződéskötést megelőzően teljes körűen megismerjék; a Lakás-takarékpénztár Üzletszabályzatát az Ügyfelek rendelkezésére bocsátja;
- a lakás-takarékpénztári ajánlat felvételét megelőzően elvégzi az Ügyfelek átvilágítását a Pmt-ben előírt személyi okmányok ellenőrzésével. Az azonosításhoz szükséges eredetiben bemutatandó személyi okmányok:

#### **a) magyar állampolgár esetén:**

- magyar hatóság által kiállított személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány vagy
- magyar hatóság által kiállított útlevelel és lakcímet igazoló hatósági igazolvány vagy
- magyar hatóság által kiállított kártya formátumú vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány vagy

- magyar hatóság által kiállított személyi igazolvány (könyv alakú) és lakcímet igazoló hatósági igazolvány (nincs szükség lakcímkártyára, ha maga a személyi igazolvány érvényes lakcímet is tartalmaz).

**b) külföldi természetes személy esetén****❖ EU tagországból / EGT tagállamból érkező természetes személy esetén**

- külföldi hatóság által kiállított útlevél vagy
- külföldi hatóság által kiállított személyi azonosító igazolványa vagy
- magyar hatóság által kiállított személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány.

**❖ EU tagországon / EGT tagállamon kívülről érkező természetes személy esetén**

- külföldi hatóság által kiállított útlevél és érvényes vízum vagy
  - külföldi hatóság által kiállított útlevél és tartózkodásra jogosító okmány (pl. tartózkodási engedély, kártya formátumú fényképes regisztrációs igazolás) vagy
  - magyar hatóság által kiállított személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány
- az Ügyfél által kitöltött és aláírt lakás-előtakarékossági ajánlatot, az adatmódosításra, szerződésmódosításra és jogutódlásra vonatkozó kérelmeket átveszi és azok rögzítését követően a Lakás-takarékpénztár részére továbbítja feldolgozás céljából.
  - A Banknak a megtakarítási ajánlat aláírása napján, de legkésőbb az ajánlat aláírását követő öt napon belül kell továbbítania a lakás-takarékpénztári ajánlati dokumentációt (az ajánlatot és mellékleteit) a Lakás-takarékpénztár részére. A Lakás-takarékpénztárnak az ügyfél ajánlatot, illetve bármely más dokumentációt legkésőbb a bankfiókban történt aláírást követő harminc napon belül meg kell válaszolnia, ellenkező esetben az ajánlati kööttség megszűnik az Ügyfél vonatkozásában.

**24.2.2.2. A Bank az áthidaló/azonnali áthidaló kölcsön és lakáskölcsön termékek vonatkozásában:**

- a szerződéskötést megelőzően az érdeklődő ügyfeleknek teljes körű szóbeli és írásbeli tájékoztatást ad a kölcsön szerződési feltételeiről, kondícióiról, felhívja az Ügyfél figyelmét az ajánlott termék legfontosabb jellemzőire, az Ügyfél pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, így különösen a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére. A kölcsönkérelem részét képező egyes írásbeli tájékoztatók elérhetők a Lakástakarékpénztár honlapján is.
- a szerződés megkötését megelőzően az Ügyfél részére felvilágosítást ad, amelynek alapján az Ügyfél felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett kölcsön és - ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül - a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének;
- külön tájékoztatást ad a hitelfelvétel folyamatáról, 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;
- az Ügyfél által kitöltött és aláírt kölcsönkérelmet és ahhoz kapcsolódóan benyújtott dokumentumokat, igazolásokat továbbítja hitelképesség bírálat céljából. A Lakástakarékpénztár kiemelt közvetítője a Bank az Ügyfél hitelképességét a rendelkezésére álló információk alapján értékeli és dönt arról, hogy az Ügyféllel kölcsönszerződést kíván kötni. A hitelképességi vizsgálat eredményéről a Lakás-takarékpénztár a Bankon keresztül tájékoztatja az Ügyfelet minden esetben írásban pozitív, illetve az elutasító döntés közlésével.

- 24.2.2.3. A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció szabályai:
- A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során kerülni kell 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) 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 – az előző 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.
- 24.2.2.4. Az azonnali áthidaló/áthidaló kölcsön/hitel, valamint a lakáskölcsön nyújtásának feltételeit a Lakás-takarékpénztár Üzletszabályzata tartalmazza, amelyet az érdeklődő ügyfél megtekinthet a Bank fiókhálózatában a szerződéskötést megelőzően és, amely elérhető a Lakás-takarékpénztár honlapján.
- 24.2.2.5. A Bank közreműködik az azonnali áthidaló/áthidaló kölcsön/hitel kérelem, valamint lakáskölcsön kérelem befogadásában, melynek keretében az Ügyfélnek tájékoztatást ad a befogadott kérelem elbírálásának folyamatáról, a kérelmi dokumentáció köréről és az Ügyfél kérésére a kérelmi nyomtatvány kitöltésében az Ügyfélnek segítséget nyújt. A Bank fiókjában a tanácsadó igyekszik feltárni az ügyfél jövedelem viszonyait és annak megfelelő termékekre vonatkozóan tájékoztatást nyújt. A tanácsadás azonnali áthidaló kölcsön esetében, ahol az ügyfél a termékkel kapcsolatban a legkevesebb tapasztalattal rendelkezik, kiterjed a választható lakáscélokra, az állami támogatásra való jogosultság személyi feltételeire, illetve az igazolás (pl. számla benyújtás) feltételeire. A tanácsadás kiterjed a lakás-takarékpénztár díjtáblázatára történő figyelemfelhívásra, továbbá a mindenkorai akciókat tartalmazó Hirdetményre.

Amennyiben az ügyfél kölcsönkérelme bármely kedvezménnyel érintett arra a tanácsadó a figyelmet külön felhívja. A kölcsönt kérelmező Ügyfél az általa kitöltött és aláírt kölcsönkérelmi nyomtatványt az általa kiválasztott bankfiókban nyújthatja be. A kölcsönkérelmen megtakarításonként kell megjelölni az igényelt hitel típusát és hitelösszegét.

A Bank a kölcsönkérelmet, az ahhoz kapcsolódóan benyújtott okiratokat a befogadás keretében formai és tartalmi szempontból ellenőrzi és, amennyiben az hiányos, úgy felhívja az Ügyfelet a hiányzó dokumentumok pótlására harminc napos hiánypótlási határidővel. Az Ügyfélnek a kölcsönkérelemhez kapcsolódóan be kell nyújtania a Lakás-takarékpénztár által előírt dokumentumokat, amely igazolja az Ügyfél hitelképességét, a lakáscélú felhasználást, a dologi fedezetek jogi megfelelőségét, és az elvégzett értékbecslés szerint értékbeli megfelelőségét.

A Bank tanácsadója tájékoztatást nyújt az ügyfél részére a lakáscélú igazolás feltétel rendszeréről és arról a tényről, hogy a lakáscélú felhasználás igazolása elmulasztása akár a kölcsön/hitel felmondását is eredményezheti.

Az Ügyfél az áthidaló/azonnali áthidaló kölcsön lakáscélú felhasználásának igazolásaként olyan számlát, lakáscélú kölcsön törlesztéséről szóló igazolást, illetve adásvételi szerződés vagy a tulajdonjog visszterhes átruházására irányuló egyéb okirat alapján a vételár kifizetéséről szóló okiratot nyújthat be, amely a kölcsönkérelem benyújtásának napját követően keletkezett.

A lakáskölcsön vonatkozásában a Lakás-takarékpénztár kiemelt közvetítőként eljáró Bank a lakáscélú felhasználás igazolásaként olyan:

- a hatályos számviteli jogszabályoknak megfelelően előállított eredeti számlát,
  - lakáscélú hitelintézeti kölcsön, pénzügyi lízing kiváltásáról szóló igazolást, illetve
  - adásvételi szerződés vagy a tulajdonjog visszterhes átruházására irányuló egyéb okirat alapján a vételár kifizetéséről szóló okiratot
- fogadhat el, amely az elfogadott kiutaláshoz (lakáskölcsön igényhez) tartozó kiutalási értesítő dátumát, illetve felmondással történő megszűnés esetén a felmondásról szóló nyilatkozat lakás-takarékpénztárhoz való megérkezésének napját követően keletkezett.

24.2.2.6. A lakáskölcsön, az áthidaló/azonnali áthidaló kölcsön kiutalását a Lakás-takarékpénztár jogosult megtagadni, ha a lakás-előtakarékoskodó, vagy a kedvezményezett Ügyfél a hitelbírálathoz előírt kölcsönkérelmet hiányosan (ideértve azt is, ha olvashatatlanul, nyilatkozatait nem egyértelműen megtéve, ellentmondóan) nyújtja be vagy a hitelbírálathoz előírt, és a lakáscélú felhasználás igazolására a jogszabály által előírt okiratokat maradéktalanul nem bocsátja rendelkezésre. A Lakás-takarékpénztár a Bank közreműködésével az elutasítást megelőzően harminc napos határidő biztosításával a Lakás-takarékpénztár Üzletszabályzatában foglalt módon írásban vagy szóban felhívja az Ügyfelet a hiányok pótlására.

24.2.2.7. Előzetes ügyfél tájékoztatás, ajánlati kötöttség az áthidaló/azonnali áthidaló kölcsön és lakáskölcsön termékek vonatkozásában:

A kölcsönkérelem elbírálásáról a Bank tájékoztatja az Ügyfelet és a kölcsönszerződés tervezetét jelzálogkölcsön igénylése esetén legalább három nappal a tervezett szerződéskötést megelőzően az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. Az Ügyfél a három nap leteltéig az ajánlatot nem fogadhatja el. A Lakás-takarékpénztár ajánlati kötöttsége a szerződés tervezet Ügyfél részére történő rendelkezésre bocsátásától számított tizenöt napig áll fenn. A Lakás-takarékpénztár által nyújtott kölcsönre vonatkozó szerződések elektronikus úton nem köthetők meg, ez azonban nem akadályozza annak, hogy a tájékoztatási kötelezettség teljesítése és annak igazolása, valamint a szerződés tervezetének rendelkezésre bocsátása tekintetében a felek az elektronikus utat vegyék igénybe, ha annak feltételei fennállnak

24.2.2.8. A Lakás-takarékpénztár, mint hitelező feladatai, kötelezettségei a hitelképesség vizsgálat során:

A Lakás-takarékpénztár a fogyasztó hitelképességét a rendelkezésére álló információk alapján értékeli és kizárólag abban az esetben tesz ajánlatot az Ügyfélnek hitelszerződés megkötésére, ha a hitelképesség-vizsgálat eredményeként valószínűsíthető, hogy az Ügyfél képes a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek maradéktalan teljesítésére. A hitelképesség vizsgálatának részletes szabályait jogszabály állapítja meg.

A hitelreferencia-szolgáltatás igénybevételéről a Lakás-takarékpénztár előzetesen papíron vagy más tartós adathordozón tájékoztatja az Ügyfelet.

A Lakás-takarékpénztár a hitelképesség vizsgálatát követően haladéktalanul tájékoztatja az Ügyfelet a hitelkérelem elbírálásának eredményéről és adott esetben arról, ha a hitelkérelem elutasítására az adatok automatikus feldolgozása során került sor.

A hitelszerződés megkötését követően a Lakás-takarékpénztár nem mondhatja fel a hitelszerződést azzal az indokkal, hogy a hitelképesség vizsgálata nem volt megfelelő vagy az Ügyfél által közölt adatok hiányosak voltak.

Ha a felek a hitelszerződés megkötését követően a hitel teljes összegének felemelésében állapodnak meg, a hitelszerződés módosítását megelőzően a Lakás-takarékpénztár köteles az Ügyfél hitelképességét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen ismételtén értékelni, kivéve, ha a hitel adott összeggel történő megemelését a hitelképesség eredeti vizsgálatakor már figyelembe vették.

Ha a Lakás-takarékpénztár a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele alapján az Ügyféllel nem kíván szerződést kötni, az Ügyfelet a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele során történő adatátadás eredményéről és a hitelreferencia-szolgáltatás jellemzőiről haladéktalanul és díjmentesen tájékoztatja, kivéve, ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését törvény vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa kizárja.

24.2.2.9. A kölcsönszerződés akkor jön létre, ha valamennyi érdekelt a kölcsönszerződést az elvárt alaktság mellett (teljes bizonyítóerejű magánokiratban, vagy közokiratban) aláírta. A kölcsön – és biztosítéki szerződés megkötésében a Bank közreműködik, a szerződéseket a Bank a Lakás-takarékpénztár nevében és képviselőjében jogosult aláírni. A kölcsönszerződésben rögzített folyósítási feltételek maradéktalan teljesülését követően a Lakás-takarékpénztár tizenöt napon belül átutalja a kölcsön összeget.

24.2.2.10. A Bank közreműködik a megkötött lakás-előtakarékossági szerződéssel és a kölcsönrel kapcsolatos kiszolgálásban, így a szerződés módosításával, adatok változásával, Ügyfél kérelmek átvételével, szerződéssel kapcsolatos tájékoztatással kapcsolatos feladatokat a Lakás-takarékpénztár képviselőjében jogosult ellátni. Az Ügyfél a szerződéssel kapcsolatos kérelmeit, panaszát a Bankon keresztül benyújthatja, amelyet a Bank a Lakás-takarékpénztár részére továbbít, amelyekre a választ a Lakás-takarékpénztár az Üzletszabályzatában foglaltak szerint válaszol meg.

### **24.3. Az Erste Lakáslízing Zrt. („ELL”) megbízottjaként történő eljárás**

24.3.1. Az ELL a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által EN-I-19/2011. számon kiadott engedély alapján kiemelt közvetítőt jogosult igénybe venni. A Bank az ELL kiemelt közvetítőjeként jogosult eljárni a pénzügyi lízingszerződés szerződés megkötése, kezelése, módosítása során.

- 24.3.2. Az ELL új pénzügyi lízingszerződéseket a saját üzleti döntése alapján már nem köt, pénzügyi lízing szolgáltatás nem nyújt. A jelenlegi tevékenysége kizárólag a meglévő portfólió kezelésére terjed ki.
- 24.3.3. A Bank közreműködik a megkötött lízingszerződéssel kapcsolatos kiszolgálásban, így a szerződés módosításával, adatok változásával, Ügyfél kérelmek átvételével, szerződéssel kapcsolatos tájékoztatással kapcsolatos feladatokat az ELL képviselőjében jogosult ellátni. Az Ügyfél a szerződéssel kapcsolatos kérelmeit, panaszát a Bankon keresztül benyújthatja, amelyet a Bank az ELL részére továbbít, amelyekre a választ az ELL a panaszkezelési szabályzatában foglaltak szerint válaszol meg.

## 25. Záró rendelkezések

*Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Európai Unió 2018/822 irányelve (2011/16/EU irányelvnek az adatszolgáltatási kötelezettség alá tartozó, határokon átnyúló konstrukciókkal kapcsolatosan az adózás területére vonatkozó kötelező automatikus információcsere tekintetében történő módosításáról, a (továbbiakban: DAC 6) Irányelv) értelmében, amely a 2013. évi XXXVII. törvényben átültetésre került a magyar jogrendbe az Erste Bank Hungary Zrt. nem nyújt olyan adótanácsot, illetőleg abban nem működik közre, amely az Irányelv hatálya alá tartozik. Ügyfél ilyen jellegű adótanács nyújtására (illetőleg abban való közreműködésre) nem jogosult kérni az Erste Bank Hungary Zrt. munkatársait.*

*Amennyiben az Ügyfél az előzőek ellenére olyan tranzakciót hajt végre az Erste Bank Hungary Zrt-n keresztül, amely a DAC 6 Irányelv hatálya alá tartozik, úgy az Ügyfél kötelessége azt jelenteni a Nemzeti Adó és Vámhivatal felé. Az Ügyfél ezen jelentéstételi kötelezettségének elmulasztásából eredő bármilyen szankció kizárólag az Ügyfelet terheli.*

Az ERSTE BANK HUNGARY RT. és a Postabank és Takarékpénztár Rt. 2004. augusztus 31. napjával egyesült. A Postabank Rt. általános jogutódja az ERSTE BANK HUNGARY ZRT.

A Postabank és Takarékpénztár Rt-vel 2004. szeptember 1. napja előtt megkötött szerződések változatlan feltételekkel maradnak hatályban, az ott nem szabályozott kérdésekben a Postabank Rt. Általános Üzleti Feltétele illetve Üzletszabályzatai az irányadóak.

Az ERSTE BANK Hungary Zrt., a Magyar Factor Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az ERSTE FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az Erste Leasing Autófinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az Erste Leasing Eszközfinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zrt., valamint az Erste Ingatlanlízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. 2012. december 31. napjával egyesült. A Magyar Factor Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az ERSTE FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az Erste Leasing Autófinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az Erste Leasing Eszközfinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zrt., valamint az Erste Ingatlanlízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. általános jogutódja az ERSTE BANK Hungary Zrt.

A Magyar Factor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-vel, az ERSTE FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-vel, az Erste Leasing Autófinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-vel, az Erste Leasing Eszközfinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-vel, valamint az Erste Ingatlanlízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-vel 2013. január 1. napja előtt megkötött szerződések változatlan feltételekkel maradnak hatályban, az ott nem szabályozott

kérdésekben az adott szerződésben szerződő félként szereplő Magyar Factor Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az ERSTE FAKTOR Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az Erste Leasing Autófinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zrt., az Erste Leasing Eszközfinanszírozási Pénzügyi Szolgáltató Zrt., valamint az Erste Ingatlanlízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. Általános Szerződéses Feltételei illetve Üzletszabályzatai az irányadóak.

Jelen módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Üzletszabályzat 2020. szeptember 4. napján lép hatályba, egyidejűleg hatályát veszti a 2020. február 28. napjától hatályos Üzletszabályzat.