



ÜZLETSZABÁLYZAT

Erste Bank Hungary Zrt. pénzügyi -, kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységére

Tartalomjegyzék

I.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	2
1.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALKALMAZÁSI KÖRE	2
2.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT NYILVÁNOSSÁGA-, ÜGYFÉL ÁLTALI ELFOGADÁSA ÉS MÓDOSÍTÁSA	3
3.	EGYÜTTMŰKÖDÉS ÉS TÁJÉKOZTATÁS	3
4.	AZ ÜGYFELEK ÁTVILÁGÍTÁSA, KÉPVISELŐK	4
5.	SZERZŐDÉSKÖTÉS ÉS JOGNYILATKOZATTÉTEL ELEKTRONIKUS ÚTON	6
6.	A TELJESÍTÉS ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	7
7.	KÖZREMŰKÖDŐK, PÉNZÜGYI KÖZVETÍTŐK IGÉNYBEVÉTELE ÉS KISZERVEZÉS	7
8.	A BANK FELELŐSSÉGE	8
9.	ÉRTESÍTÉSEK ÉS A KÉZBESÍTÉS SZABÁLYAI	9
10.	A KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA, NYELVE ÉS A SZERZŐDÉSEKRE IRÁNYADÓ JOG	10
11.	KAMATOK, DÍJAK, JUTALÉKOK ÉS KÖLTSÉGEK	11
12.	REFERENCIA-KAMATLÁBAK ÉS AZOK VÁLTOZÁSA	11
13.	SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS	13
14.	BANKTITOK	14
15.	BIZTOSÍTÉKOK	14
16.	BETÉTBIZTOSÍTÁS	15
17.	PANASZOK KEZELÉSE, JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	18
18.	BANKSZÜNNAP	19
19.	SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE	20
20.	KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZERREL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS	20
II.	FOGYASZTÓNAK NYÚJTOTT JELZÁLOG ALAPÚ KÖLCSÖNÖKRE ÉS A DEVIZAHITELEK FORINTOSÍTÁSÁVAL ÉRINTETT KÖLCSÖNÖKRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK ...	25
1.	A KÖLCSÖN IGÉNYLÉSE, HITELBÍRÁLAT	25
2.	A KÖLCSÖNSZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE	25
3.	KAMATOK, DÍJAK ÉS KÖLTSÉGEK	26
4.	TELJES HITELDÍJ MUTATÓ	27
5.	A KÖLCSÖN FOLYÓSÍTÁSA	27
6.	A KÖLCSÖN TÖRLESZTÉSE	27
7.	A KÖLCSÖNSZERZŐDÉS EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA	28
8.	A KÖLCSÖN ELŐ- ÉS VÉGTÖRLESZTÉSE	31
9.	KÉSEDELMES TELJESÍTÉS, KÖLCSÖNSZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE	31
10.	MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT LAKÁSHITEL	32
11.	NHP ZÖLD OTTHON HITEL	34
12.	DEVIZA ALAPÚ JELZÁLOGHITELEK, INGATLAN PÉNZÜGYI LÍZING FORINTOSÍTÁSÁRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELEK	35
III.	JELZÁLOGHITEL KÖZVETÍTŐI TEVÉKENYSÉG ÉS LAKÁSTAKARÉK TERMÉK KÖZVETÍTÉSE	37
1.	A BANK, MINT JELZÁLOGHITEL KÖZVETÍTŐ JOGÁLLÁSA	37
2.	LAKÁSTAKARÉK TERMÉK KÖZVETÍTÉSE	37
IV.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	40
	ERSTE BANK HUNGARY ZRT. ALAPADATAI	41

I. Általános rendelkezések

Az Erste Bank Hungary Zrt. (továbbiakban: Bank) és az Ügyfél közötti kapcsolat alapja a kölcsönös üzleti bizalom.

A jelen Üzletszabályzat (továbbiakban Üzletszabályzat) célja, hogy mind az Ügyfél, mind a Bank érdekében határozott és egyértelmű alapját adja a kapcsolatoknak, melyben a Bank minden rendelkezésére álló eszközzel igyekszik elősegíteni az Ügyfél eredményes gazdálkodását és pénzügyi egészségét, teljesíteni megbízásait, védelmezni üzleti érdekeit.

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

Az egyes pénzügyi szolgáltatások általános szerződési feltételeit az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF), az Ügyfelekkel megállapodott egyedi szerződési feltételeket a személyre szóló szerződések, az adatvédelem részletes szabályait az Adatvédelmi és Személyes Adatelezési Tájékoztató (továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató) tartalmazza.

1. Az Üzletszabályzat alkalmazási köre

1.1. Az Üzletszabályzat alkalmazásában a felek az Ügyfél és a Bank.

Ügyfél az a gazdasági társaság, jogi személyiséggel vagy – 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 banki szolgáltatást nyújt.

Az Üzletszabályzat a Bank és az Ügyfél közötti jogviszonyban külön kikötés nélkül is alkalmazandó és kötelező mind a Bankra, mind az Ügyfélre. Az Üzletszabályzat rendelkezéseitől a Bank és az Ügyfél a jogszabály keretein belül közös megegyezéssel írásban eltérhetnek.

1.2. Az Üzletszabályzat rendelkezései a Bank és az Ügyfelek között létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazzák, az abban foglaltak a Bank és az Ügyfél közötti minden olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amelyek a Bank hitelintézeti tevékenységéből erednek.

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 szerződésekben, a vonatkozó ÁSZF-ben, továbbá az egyes szolgáltatásokra vonatkozóan Bank által felszámított kamatot, díjat, költséget, jutalékot és egyéb szerződési feltételt a Hirdetményben (továbbiakban: Hirdetmény) állapítják meg. Ha az Üzletszabályzat és a vonatkozó ÁSZF között eltérés van, akkor az ÁSZF rendelkezései az irányadók. Az ÁSZF és az egyedi szerződés közötti eltérés esetén az egyedi szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.

- 1.5. Az Üzletszabályzat által nem szabályozott kérdésekben Magyarországon irányadó jogszabályok - ideértve az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogszabályokat is – rendelkezéseit és az egyes bankügyletekre irányadó nemzetközi szabályzatokat, szabványokat és szokványokat kell alkalmazni.

2. Az Üzletszabályzat nyilvánossága-, Ügyfél általi elfogadása és módosítása

- 2.1. Az Üzletszabályzat nyilvános, bárki megtekintheti és megismerheti, az a Bank ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, elektronikus eszközön hozzáférhetően rendelkezésre áll és a Bank a internetes honlapján (www.erstebank.hu) is elérhetővé teszi.

Ha a jogszabály másként nem rendelkezik, a Bank a környezeti fenntarthatóság érdekében az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségeiben az ÁSZF-eket, a Hirdetményeket és egyéb közzétételi kötelezettség alá eső tájékoztatásokat erre a célra kihelyezett elektronikus eszközön teszi elérhetővé az Ügyfelek számára. A Bank az Ügyfél kérelmére ingyenesen rendelkezésre bocsátja ezeket a dokumentumokat papíron, nyomtatott formában vagy elektronikus úton, az Ügyfél által megadott e-mail címre elküldéssel. A Bank ezen felül a honlapján is elérhetővé teszi ezeket a dokumentumokat.

- 2.2. A Bank jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani. Ha a Bank az Üzletszabályzatot egyoldalúan az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítja, úgy a módosításról az Ügyfelet annak hatálybalépését legalább tizenöt nappal megelőzően az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben közzétett Hirdetmény útján tájékoztatja és a módosítást a Bank a honlapján is elérhetővé teszi. Az Ügyfél számára kedvezőtlen változást nem jelentő módosításokról a Bank legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző banki munkanapon értesíti az Ügyfelet. A módosítás közzététele a bankfiókban történik és azt a Bank a honlapján is elérhetővé teszi.

3. Együttműködés és 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 és tényekről. Az egymáshoz intézett, az üggyellettől összefüggő kérdésekre - ha az ügy jellegéből vagy a rendelkezésre álló iratokból kitűnően más nem következik - legkésőbb harminc napon belül válaszolnak, és haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.

A szerződés teljesítése szempontjából lényeges körülmény – így különösen az értesítési, kapcsolattartási cím és egyéb elérhetőségi adatok (pl. telefonszám, e-mail cím), a képviselő, a jogi státusz, a fizetőképesség, a vagyoni helyzet – változásáról a Bank és az Ügyfél egymást haladéktalanul kötelesek írásban értesíteni. Az értesítési kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

- 3.2. Az Ügyfélnek harminc napon belül kell írásban értesítenie a Bankot, ha a részére kézbesített számlakivonat, egyenlegközlő, hitelegyeztető, egyéb értesítés (továbbiakban együttesen: értesítés) olyan tranzakcióról értesíti, amely jogalapjában, esedékességében vagy összecszerőségében eltér az általa megkötött szerződésben vagy kezdeményezett megbízásban foglaltaktól.

Ha az Ügyfél az átvételtől számított harminc napon belül nem tesz az értesítésre észrevételt vagy kifogást, a Bank ezt úgy tekinti, hogy az Ügyfél az értesítést elfogadta. Ez nem érinti az Ügyfél 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 vállalkozás esetén a Bank rendelkezésére bocsátani éves beszámolóját és lehetővé tenni, hogy üzleti könyveit és egyéb okiratait, természetes személyek esetén pedig az ügyfél átvilágításhoz szükséges személyes adatokat a Bank megvizsgálhassa és ellenőrizhesse.

- 3.4. A Bank és az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket elektronikus úton is megküldhetik, ha az egymás közötti elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás lehetősége a szerződés és/vagy ÁSZF szerint biztosított.

- 3.5. Ha jogszabály erre lehetőséget ad és a szerződés másként nem rendelkezik, a Bank az Ügyfelet tartós adathordozó útján is tájékoztathatja. 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 való megjelenítését. A Bank tartós adathordozónak tekinti különösen az egyszer írható CD/DVD-t, QR kódot az elektronikus banki szolgáltatást, internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatást és a Bank honlapját is, feltéve ha ezen eszközök az Ügyfél számára címzett adatok tárolására alkalmasak.

- 3.6. A Bank jogosult – az Ügyfél hozzájárulása nélkül – az Ügyféllel kötött szerződések alapján fennálló követeléseit harmadik személy részére átruházni, mely átruházásról az Ügyfelet köteles írásban értesíteni (engedményezés).
- 3.7. A Bank az Ügyféltől az ügyintézéshez eredeti magán- vagy közjegyzői okiratot, vagy közjegyző által hitelesített másolati formájú okiratot fogad el, ezért kérheti az Ügyfelet az eredeti okirat vagy közjegyzői hiteles másolatának bemutatására.

A Bank az Ügyféltől teljes bizonyító erejű magánokiratok közül az alábbi módon kiállított okiratokat fogadja el:

- a) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója az okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el. Igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni.
- b) az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,
- c) az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,
- d) ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,
- e) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el,
- f) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti,
- g) a Bank által meghatározott ügyletek esetén auditált hírközlő eszközön (videobank) vagy elektronikus ügyfél-azonosító és nyilatkozattételi rendszer (például elektronikus banki szolgáltatás, internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatás) útján tett jognyilatkozat.

A Bank külföldön kiállított közokiratot - nemzetközi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – kizárólag diplomáciai felülhitelesítéssel ellátott vagy a külföldön felhasználásra kerülő közokiratok diplomáciai vagy Apostille-záradékkal ellátott formája szerint fogad el.

A Bank az Ügyféltől a nem magyar nyelven kiállított okiratról az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda által készített hiteles fordítást kérhet, amelynek költségei az Ügyfelet terhelik.

4. Az Ügyfelek átvilágítása, képviselők

- 4.1. A Bank a banküzleti kapcsolat biztonsága érdekében, az Ügyfél megbízásainak teljesítését, illetve a szolgáltatás nyújtását megelőzően a mindenkor hatályos jogszabályban alapján a megjelölt személyekre vonatkozóan ügyfél-átvilágítást végez, illetve meggyőződik az Ügyfél képviselőjében eljáró személyek képviselői jogosultságáról. A Bank az ügyfél-átvilágítást online közvetett és közvetlen elektronikus eszköz útján is elvégezheti. A Bank az ügyfél-átvilágítás során csak azokat az adatokat és dokumentumokat vizsgálja, melyek vizsgálatát a vonatkozó jogszabályok előírják és amelyek vizsgálata a Bank megítélése szerint a Bank és az Ügyfél közötti kapcsolat biztonsága érdekében indokolt.
- 4.2. A Bank a jogszabály alapján köteles az Ügyfél (annak képviselője, meghatalmazottja, rendelkezésre jogosultja) átvilágításához szükséges adatait a személyazonosságot igazoló okiratok alapján rögzíteni és nyilvántartani, az Ügyfél kiemelt közszereplői minőségére és az Ügyfél tényleges tulajdonosára vonatkozóan az Ügyféltől nyilatkozatot kérni.

A természetes személy Ügyfél a jogszabálynak megfelelően akkor köteles írásbeli nyilatkozatot tenni a tényleges tulajdonosra vonatkozóan, ha 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. Nem természetes személy Ügyfél esetén a Bank minden szükséges és az MNB által előírt intézkedést megtesz annak érdekében, hogy meg tudja bizonyosodni a tényleges tulajdonos személyéről, ideértve az Ügyfél tulajdonosi és irányítási rendszerének megértését is, valamint jogosult az Ügyfelet felszólítani a tényleges tulajdonosra vonatkozó ismételt nyilatkozattételre, ha a tényleges tulajdonos kilétével kapcsolatban kétség merül fel.

- 4.3. A Bank köteles a jogszabálynak megfelelően a 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 céljából kezelni és felhasználni.

- 4.4. A Bank kockázatérzékenységi megközelítés alapján, rendszeres időközönként felülvizsgálja az ügyfél-átvilágítás során az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatokat. A Bank a felülvizsgálat elvégzéséhez az Ügyféltől adat vagy nyilatkozat megadását kérheti. Ha az Ügyfél a Bank által előírt határidőben nem tesz eleget az adat- vagy nyilatkozat megadási kötelezettségének, a Bank jogosult megtagadni, illetve felfüggeszteni a szolgáltatás nyújtását vagy a megbízás teljesítését.

A Bank a felülvizsgálati kötelezettségét részben vagy egészben közhiteles nyilvántartásból való adatlekérdezéssel is teljesítheti. Az adatlekérdezés nem mentesíti az Ügyfelet a változásbejelentési, sem az ügyfélátvilágítás felülvizsgálata kapcsán elvárható együttműködési kötelezettsége alól.

- 4.5. Az ügyfél-átvilágítás során megadott adatokban vagy a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásokat az Ügyfélnek haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzéstől számított öt munkanapon belül kell a Banknak bejelentenie, és a változást igazoló dokumentumot a Bank által előírt formában a Bank számára bemutatnia. Ha a bejelentési kötelezettségét elmulasztja, akkor az súlyos szerződésszegésnek minősül és az ebből eredő esetleges károkért a Bank nem felel.
- 4.6. A ügyfél-átvilágítás szabályairól a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény követelményeinek betartásáról szóló Hirdetmény ad részletes tájékoztatást.
- 4.7. Ha az ügyfélazonosítás során az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott adatok és a Bank által a közhiteles nyilvántartásból adatlekérdezés eredményeként rendelkezésre álló adatok eltérnek, úgy az Ügyfél által az ügyfélazonosítás során rendelkezésre bocsátott és a jogszabály alapján kötelezően rögzítendő adatokat a Bank a nyilvántartásaiban átvezetheti. Az adatok átvezetéséhez az Ügyfél előzetes hozzájárulása nem szükséges. A jogszabály alapján kötelezően nem rögzítendő egyéb adatok egyeztetése érdekében a Bank az Ügyféllel felveszi a kapcsolatot.
- 4.8. A Bank az Ügyfél-kapcsolattartás és a minőségi ügyfélszolgálat biztosítása érdekében a jogszabályban előírt személyes adatokon felül az Ügyféltől további személyes adatok megadását kérheti és ezek igazolására felhívhatja az Ügyfelet. Ha az Ügyfél ezen kötelezettségének a Bank által meghatározott módon és határidőben nem tesz eleget, úgy a szolgáltatás nyújtását vagy a megbízás teljesítését a Bank megtagadhatja vagy felfüggesztheti.
- 4.9. Az Ügyfél köteles a Banknak a Bank által előírt módon bejelenteni a képviseleti joggal felruházott személy(ek) nevét és hiteles aláírás mintáját. A képviseleti jogot igazoló meghatalmazásokat a Bank - eltérő megállapodás hiányában - akkor fogadja el, ha azok nem korlátozzák a képviseleti jogot megbízások vagy összeghatár szerint.
Ha 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. Ha 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 a bejelentési és rendelkezési jogosultságát abban az esetben gyakorolhatja, ha a kijelölését, megválasztását, kinevezését és 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.
- 4.10. Ha vitatott, 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.
Az esetleges károkért a Bankot nem terheli felelősség a képviselők személyében történt változások késedelmes vagy nem megfelelő bejelentése esetén.

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

- 4.11. A Bank az Ügyfél és 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.

- 4.12. Ha az Ügyfél nem személyesen vagy a Bankhoz bejelentett képviselő útján jár el, az Ügyfél képviselőjében eljáró személynek a képviselői jogosultságát közokirattal, teljes bizonyító erejű magánokirattal vagy ügyvédi meghatalmazással kell igazolnia.
- 4.13. A Bank nevében jognyilatkozat tételére a Bank képviselői rendje szerint cégeljárásra felhatalmazottak jogosultak, amelyet az Ügyfél kérésére a Bank igazolni köteles.

5. Szerződéskötés és jognyilatkozattétel elektronikus úton

Általános szabályok

- 5.1. A Bank és az Ügyfél elektronikus úton is köthetnek egymással szerződést és tehetnek jognyilatkozatot. Az elektronikus szerződéskötés egyes módjait az ÁSZF-ek határozzák meg. A Bank az ÁSZF-ekben és a Hirdetményekben ad tájékoztatást az elektronikus úton megvalósuló szerződéskötés részletes szabályairól és arról hogy mely szerződések és szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan teszi lehetővé elektronikus úton a szerződéskötést és a jognyilatkozat megtételét. Az Üzletszabályzat és az adott szerződésre, szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-nek megfelelően, elektronikus úton aláírt szerződések, megtett jognyilatkozatok írásbelinek minősülnek. A Bank által zárt elektronikus rendszerben megtett jognyilatkozat kötelező erővel bíró jognyilatkozatnak minősül a Bankra nézve.
- 5.2. Elektronikus szerződéskötés és jognyilatkozattétel esetén a szerződés, jognyilatkozat és azokhoz kapcsolódó dokumentumok (továbbiakban: elektronikus dokumentumok) elektronikus formában jönnek létre. Internetbanki és mobilbanki alkalmazáson keresztüli szerződéskötés, nyilatkozattétel esetén a Bank az elektronikus dokumentumok az Ügyfél részére az internetbanki szolgáltatás felületén elérhető tárhelyre, pdf formátumban feltöltve adja át. A Bank rendszerében tárolt és az elektronikus banki szolgáltatás (ideértve például az internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatást és Erste Electra rendszert) felületén az Ügyfélnek 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 a bankfiókban az elektronikus dokumentumról papír alapú másolatot kérhet.

Szerződéskötés biometrikus aláírással

- 5.3. A biometrikus aláírás egy olyan kriptográfiai eljárás, amelynek során az Ügyfél aláírásának azonosítása - az Ügyfél hozzájárulása alapján - a Bank által erre rendszeresített aláíró eszköz segítségével rögzített olyan személyes azonosító adatok összessége alapján történik, amely tartalmazza többek között az aláírás képét, sebességét és az aláíró eszköz lenyomásának mértékét. A biometrikus aláírás fokozott biztonságú elektronikus aláírásnak minősül.
- 5.4. Az elektronikus dokumentumok biometrikus aláírására vonatkozó Hirdetmény tartalmazza azokat a szerződéseket és nyilatkozatokat, amelyeket az Ügyfél biometrikus aláírással tud aláírni.
- 5.5. A szerződések és a nyilatkozatok szövegét az Ügyfél az aláíró eszközön tudja elolvasni és annak jóváhagyását követően a biometrikus aláírásával aláírni. Az Ügyfél aláírását az aláíró eszköz egybeveti a korábban rögzített biometrikus aláírásminta biometrikus jegyeivel és adategyezőség esetén az Ügyfél biometrikus aláírását a Bank elhelyezi az elektronikus dokumentumon. Ezt követően a Bank elektronikus 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 az internetbanki szolgáltatás felületén érhető el.
- 5.6. Az Ügyfél bármikor visszavonhatja a biometrikus adatok Bank általi kezeléséhez adott hozzájárulását. Ha az Ügyfél a hozzájárulását visszavonja, az nem érinti a visszavonás időpontját megelőző adatkezelések jogszerűségét. A biometrikus aláírással megkötött szerződéseken és megtett jognyilatkozatokon elhelyezett biometrikus aláírást a Bank a szerződés és jognyilatkozat érvényességének, hatályosságának megőrzése és biztosítása érdekében kezelheti. A hozzájárulás visszavonását követően a biometrikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumok az internetbanki szolgáltatás felületén elérhetőek. A Bank az Ügyfél biometrikus aláírását a Bank Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott megőrzési időn belül az elektronikus dokumentumhoz kapcsolódóan kezeli, más célból a hozzájárulás visszavonását követően azt 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 megjelölt, ennek hiányában, az adott teljesítésben érintett, illetve az Ügyféllel üzleti kapcsolatot létesítő szervezeti egység.
- 6.2. A Bank részére bármely fizetés teljesítésének időpontja az a nap, amelyen a Bank az Ügyfél nála vezetett fizetési számláját megterheli. Amennyiben a fizetés teljesítése nem a Banknál vezetett fizetési számla terhére történik, a teljesítés időpontja az a nap, amelyen az összeget a Bank által megadott fizetési számlán jóváírták.

Az Ügyfél részére bármely fizetés - ideértve a postai készpénzbefizetést is - teljesítésének időpontja az a nap, amelyen az összeget az Ügyfél fizetési számláján a Bank jóváírja.

- 6.3. A Bank az Ügyfél - esedékességkor és azt követően teljesített - befizetéseit a Ptk. több tartozás elszámolására irányadó szabályai szerint számolja el, azaz sorrendben először a késedelmi kamatra, a díjtartozásra, az ügyleti kamatra, majd végül a tőkére. Az azonos jogcímen esedékes követelések közül a Bank az időben korábban keletkezett követelést számolja el először. Ha az Ügyfélnek több szerződése alapján is lejárt tartozása áll fenn és az Ügyfél teljesítése nem fedezi valamennyi szerződése alapján fennálló tartozását, a Bank eldöntheti, hogy az Ügyfél teljesítését mely szerződése alapján fennálló tartozására számolja el.
- 6.4. A fizetési számláról készpénzkifizetés akkor teljesül, amikor a készpénzt az Ügyfél részére a Bank kifizeti vagy a kifizetendő összeg átvételének a lehetőségét a kifizetést teljesítő Magyar Posta Zrt. biztosítja.

Az Ügyfél – a fizetési számlája terhére adott fizetési megbízással (beszedés, átutalás, befizetés stb.) – köteles intézkedni a szerződése alapján a Bankkal szemben őt terhelő fizetési kötelezettségek határidőben teljesítéséről.

Az Ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy esedékességkor a Banknál vezetett fizetési számláján a megfelelő pénzügyi fedezet rendelkezésre álljon.

Az Ügyfél felhatalmazza a Bankot, hogy bármely, a szerződés szerinti esedékes (lejárt) követelését – tőke, kamatok, díjak, költségek, jutalékok – esedékességkor a fizetési számla és betétszámla követeléseibe beszámítsa. Ha az esedékességkor a kellő fedezet nem áll rendelkezésre a mindenkori fennálló követelése erejéig a Bank az Ügyfél Banknál vezetett bármely fizetési számláját és betétszámláját a szerződés szerint esedékes összeggel jogosult megterhelni az Ügyfél külön rendelkezése nélkül vagy rendelkezése ellenére is az esedékességet követően bármikor. 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 szerinti fizetési megbízásokat követően, de minden más fizetési megbízást megelőzően - gyakorolja.

- 6.5. 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 banki munkanap. A bankszünnap a fizetési határidő számítása szempontjából munkaszüneti napnak tekintendő.
- 6.6. A Bank Ügyféllel szembeni követelésének kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden felmerülő költsége az Ügyfelet terheli.
- 6.7. 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. Ha 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 átváltja.
- 6.8. Eltérő rendelkezés hiányában a teljesítési időpontokra és határidők számítására a Bank székhelye szerinti helyi idő, illetőleg időszámítás alkalmazandó.

7. Közreműködők, pénzügyi közvetítők igénybevétele és kiszervezés

- 7.1. A Bank a szolgáltatások nyújtásakor és a megbízások teljesítésekor harmadik személy közreműködését igénybe veheti, 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 tevékenységéért úgy felel, mintha saját maga járt volna el. Ha a közreműködő felelősségét jogszabály korlátozza, a Bank felelőssége is ehhez igazodik.

- 7.2. A Bank a pénzügyi szolgáltatások közvetítéséhez pénzügyi közvetítőket igénybe vehet. A pénzügyi közvetítők tevékenységi jogosultságuktól függően (kiemelt közvetítő, ügynök) közreműködhetnek ügyfélszerzésben, szerződés megkötésének előkészítésében, megkötésében és teljesítésében. A Bankkal szerződéses kapcsolatban álló közvetítők listája az MNB honlapján érhető el (<http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-esintezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese/kozvetitok-keresese>). A pénzügyi közvetítő az Ügyfél személyes adatait, amelyet a közvetítési tevékenysége során szerzett a közvetítői szerződése teljesítéséhez, a Bank részére átadhatja. A Bank jogszabály alapján a pénzügyi közvetítőnek az általa közvetített pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés teljesítéséhez kapcsolódó adatokat átadhat.
- 7.3. 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.

A Bank a kiszervezéssel összefüggésben jogosult arra, hogy az Ügyfél Bank által 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.

A kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenységet végzők felsorolását az Üzletszabályzat 1 sz. melléklete tartalmazza.

8. A Bank felelőssége

- 8.1. A Bank banküzleti tevékenysége során a hitelintézettől elvárható gondossággal és a hitelintézetre irányadó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően jár el.
- 8.2. A Bank nem felel az olyan károkért, amelyeket a Bankon kívül álló, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény - így különösen természeti katasztrófa, háború, terror jellegű cselekmény - okozott, és a Banktól nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a károkat elhárítsa.
- 8.3. A Bank – a 8.2 pontban foglaltak kivételével – megtéríti az Ügyfélnek mindazt, az Ügyfél által bizonyított kárt, amelyet a Bank az Ügyfélnek okozott. Az Ügyfél köteles a kárenyhítés érdekében haladéktalanul eljárni, illetve az őt ért kárról és az enyhítése érdekében tett lépéseiről a Bankot írásban értesíteni. Az Ügyfélnek bizonyítania kell a bekövetkezett kárát a Bank részére.
- 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 és azok módosításaiért. 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 azért a kárért, amely abból keletkezik, hogy az Ügyfél megtéveszti vagy tévedésben tartja a Bankot jogi státusza, cselekvőképessége tekintetében vagy mindezek időközbeni megváltozásáról nem tájékoztatja kellő időben és megfelelő módon.
- 8.8. Jogszabályba ütköző, illegális tevékenység finanszírozására vonatkozó hitelkérelmet a Bank nem fogad be, illetve a már folyósított hitelösszeg jogszabályba ütköző, illegális tevékenység finanszírozására nem használható fel.

9. Értesítések és a kézbesítés szabályai

9.1. A Bank az Ügyfél részére szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket, okmányokat és értékpapírokat (továbbiakban együttesen: iratok) postai kézbesítés esetén arra a levelezési címre küldi, amelyet az Ügyfél e célból a Banknak megadott. Ilyen cím hiányában a Bank az iratokat az Ügyfél általa ismert lakóhelyére/székhelyére, illetve telephelyére küldi. Ha 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 ok miatt nem kézbesíthető, úgy a Bank az értesítést és/vagy jognyilatkozatot az Ügyfél székhelyére/állandó lakcímére joghatályosan megküldheti.

A Bank az iratokat az Ügyfélnek elektronikus küldeményben is kézbesítheti az Ügyfél által a Banknak elektronikus ügyintézés és kapcsolattartás céljából megadott elektronikus levelezési címre (e-mail cím) elküldéssel, vagy - ha az Ügyfél a Banknál elektronikus dokumentum tárhelyet biztosító elektronikus banki szolgáltatással rendelkezik -, a tárhelyére feltöltéssel. Cégjegyzékbe bejegyzett Ügyfél esetén, ha az Ügyfél a Banknak nem adott meg elektronikus levelezési címet, vagy az nem működik, a Bank az Ügyfél részére a cégjegyzékben megjelölt elektronikus kapcsolattartási címre küldheti az elektronikus küldeményt.

A Bank nem felel azért, ha az Ügyfél által megadott név, postai vagy elektronikus levelezési 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 postai vagy elektronikus levelezési cím miatti téves kézbesítésből eredő károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik.

Az Ügyfélnek haladéktalanul be kell jeleznie az értesítés küldésére meghatározott postai és elektronikus levelezési címének, **valamint telefonszámának megváltozását**. A bejelentés elmulasztásából eredő kár az Ügyfelet terheli.

Ha az Ügyfél részére kiküldött értesítés téves, hibás vagy nem létező postai vagy elektronikus levelezési cím miatt érkezik vissza, **vagy harmadik fél jelenti be és igazolja, hogy az adat (ideértve postai-, elektronikus levelezési címe, vagy telefonszáma) hozzá tartozik**, úgy a Bank a további értesítések kiküldését az Ügyfél biztonsága érdekében felfüggesztheti, amíg az Ügyfél a helyes adat megadásáról nem gondoskodik. Az Ügyfél által hibásan közölt adat miatti téves kézbesítésből/értesítésből származó károk és költségek az Ügyfelet terhelik.

9.2. A Bank az Ügyfél részére vagyoni jogot megtestesítő okmányt kizárólag annak írásbeli utasítására és csak értéklevelelben küld meg postai kézbesítés útján. A kézbesítés költségei és veszélye az Ügyfelet terheli.

9.3. Ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, a Bank az Ügyfél részére szóló iratokat nem köteles ajánlottan, tértivevényes küldeményben 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 tekint 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 igazolják a levelek postai kiküldésének tényét.

9.4. Az Ügyfél részére elküldött értesítést a következő időpontokban kell kézbesítettnek tekinteni:

a) személyes kézbesítés esetén azon a napon, amikor a küldemény a címzett Ügyfélnek, jelenlétében átadásra kerül. A kézbesítés megtörténtének igazolása céljából a címzett Ügyfélnek, illetőleg a képviselőjének az átvett küldemény másolati példányát vagy a kézbesítő átvételi elismervényét keltezett aláírással kell ellátnia.

b) postai kézbesítés esetén a postai feladást követő ötödik banki munkanapon, külföldre küldött küldemények esetében a tizedik banki munkanapon 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. Ha az Ügyfél a Bank felé azt a nyilatkozatot teszi, hogy a postai küldeményt nem kapta meg, a Banknak bizonyítania kell azt, hogy a postai kézbesítés vagy annak megkísérlése megtörtént.

c) elektronikus levél vagy azzal egyenértékű elektronikus kommunikációs eszköz (például tartós adathordozó, elektronikus banki rendszer, internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatás) útján megvalósuló kézbesítés esetén azon a napon, amikor az értesítés a címzett Ügyfél által hozzáférhetővé válik (tartós adathordozón átadásra, tárhelyre feltöltésre került), vagy ha az az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre (e-mail cím) 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 részére küldött küldemény átvételéről. A Bank részére küldött írásos küldemény érkezési napja, ha az 16 óráig (illetve az ügyfélszolgálati idő végéig, ha az ennél korábbi időpont) érkezett az átvétel napja, ha azt követően érkezett, akkor a legközelebbi banki munkanap (kivéve a pénzforgalmi rendelkezéseket, illetve az értékpapírszámlára vagy értékpapír letéti számlára vonatkozó rendelkezéseket).
- 9.7. A Bank nem felel a postai úton megvalósuló kézbesítés hibáiból eredő kárért és azért a kárért sem, amely amiatt következett be, hogy az Ügyfél által megadott elektronikus levelezési cím nem az Ügyfél saját címe, vagy ahhoz más személy is hozzáférhet.
- 9.8. A Hirdetmény útján közölt értesítést azon a banki munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, amely napot megelőző banki munkanapon az üzleti órák alatt a Bank a Hirdetményt az ügyfélforgalomra nyitva álló üzleti helyiségében közzétette.
- 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 módja, nyelve és a szerződésekre irányadó jog

- 10.1. A Bank az Ügyféllel az alábbi módokon tarthat kapcsolatot, figyelemmel a 10.2. pont rendelkezéseire:
- írásban,
 - személyesen,
 - telefonon,
 - telefaxon,
 - e-mail-ben,
 - elektronikus kommunikációs eszköz útján (ideértve különösen az elektronikus banki szolgáltatásban, az internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatásban küldött értesítést és az Ügyfél elektronikus dokumentum tárhelyébe feltöltést),
 - Hirdetmény közzétételével.
- 10.2. A Bank jogosult arra, hogy az Ügyfél telefonon, telefaxon, e-mail-ben vagy elektronikus kommunikációs eszközön adott megbízásait, kérelmét csak abban az esetben teljesítse, ha ennek lehetőségét és módját az Üzletszabályzat vagy a vonatkozó ÁSZF tartalmazza, vagy a Bank az Ügyféllel erre vonatkozóan a szerződésben megállapodott. Ennek hiányában a Bank a megbízás nemteljesítéséből eredő kárért nem felel.
- 10.3. A Bank telefonos ügyintézés és kapcsolattartás esetén - az Ügyfél kifejezett hozzájárulásával - az esetleges tévedések, félreértések tisztázása végett, illetve bíróság, más hatóság előtti eljárásban bizonyítékként való felhasználás céljából jogosult az Ügyféllel folytatott telefonbeszélgetéseket rögzíteni. A Bank a hangfelvételt az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli. Ha az Ügyfél írásban megtiltja a hangfelvétel készítéséhez való hozzájárulását, úgy a Bank az Ügyfélől - minden esetleges korábbi eltérő megállapodás ellenére - kizárólag írásban vagy elektronikus kommunikációs eszközön fogad el a továbbiakban rendelkezést és megbízást. Az Ügyfél a hangfelvétel kezelésére vonatkozó hozzájárulását a rendelkezésére álló kapcsolattartási módokon vonhatja vissza.
- 10.4. Eltérő megállapodás hiányában a Bank és az Ügyfél közötti kapcsolattartás és a szerződés nyelve a magyar. A Bank az Ügyféllel más nyelven is köthet szerződést, ez esetben a szerződés nyelvére a szerződésben rögzített nyelv az irányadó.
- 10.5. Eltérő megállapodás hiányában a Bank és az Ügyfél közötti szerződésre a magyar jog az irányadó, illetve a szerződésből eredő jogviták rendezésére - eltérő megállapodás hiányában - a magyar bíróságok rendelkeznek hatáskörrel.
- 10.6. A Bank figyelemmel van a szerződéskötéskor, a tájékoztatások és a kapcsolattartás során a fogyatékkal élő Ügyfél állapotának jellegére és a fogyatékoság mértékére. Ennek keretében támogatja a szerződéskötéskor és az ügyintézés során a fogyatékkal élő Ügyfelet segítő alkalmazások használatát. Ha a fogyatékkal élő Ügyfél a szerződéskötéskor és a jognyilatkozat megtételekor írni, olvasni nem képes és a Bank nem tud olyan közreműködő személyt (például jeltolmács) vagy alkalmazást biztosítani, amely az Ügyfélnek a szolgáltatás igénybevételekor segítséget tud nyújtani, úgy az Ügyfélnek kell a közreműködő személyről gondoskodnia.

11. Kamatok, díjak, jutalékok és költségek

- 11.1. Az Ügyfélnek a Bank vagy - a megbízás teljesítése során annak érdekében igénybevett - közreműködők által végzett szolgáltatásokért a Bank részére kamatot, díjat, jutalékot, illetve költséget (továbbiakban együttesen: ellenérték) kell fizetnie.
- 11.2. A Bank által nyújtott szolgáltatások ellenértékének mértékét, esedékességét és számításának módját elsősorban az egyedi szerződések tartalmazzák. Ha a szerződés erről nem rendelkezik, úgy az ellenérték meghatározására a Bank Hirdetménye, ennek hiányában a szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF, illetve az Üzletszabályzat az irányadó. A Bank jogosult a Hirdetményben közzétett ellenérték és annak számítási módja meghatározására, módosítására és új ellenérték fajták bevezetésére.
- 11.3. A szolgáltatás teljesítése során felmerülő költségek – különösen a postaköltségek, külföldi bankok által a megbízás teljesítésével kapcsolatban felszámított költségek, a telefon, másolás vagy váltóóvás költségei, az esetleges hatósági eljárás költségei és illetékek, a közjegyzői eljárás költségei, a közreműködő igénybevételének költségei, az értékbecslés költségei, a hitelbiztosítéki nyilvántartással összefüggő költségek, tulajdoni lap lekérdezésének költségei, illetve az egyéb illetékköltségek – az Ügyfelet terhelik.
- 11.4. A hitel, kölcsön igénybevételének napjától a visszafizetést megelőző napig a Bank kamatot számít fel. A kamat a hitel / kölcsön ellenértéke, amelyet az Ügyfélnek az igénybe vett hitel / kölcsön használatáért kell a Banknak megfizetnie.
- 11.5. Az Ügyfél által a fizetési számlán elhelyezett összeg után járó betéti kamatot a Bank – ellenkező megállapodás hiányában - az Ügyfél fizetési számláján írja jóvá.
- 11.6. Kamatszámítás módja hitelügyletek esetén:

a) Normál kamatszámítás:

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

b) Kamatszámítás annuitásos törlesztés esetén:

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

Ha a Bank a fentiekől eltérő kamatszámítást alkalmaz, arról a szerződés vagy az érintett ügyletre vonatkozó ÁSZF rendelkezik.

11.7. Kamatszámítás módja betéti ügyletek esetén

A Bank a betéti kamatok számításának módját és mértékét a betétre vonatkozó ÁSZF-ben, illetve a Hirdetményben teszi közzé, továbbá – az előzőektől való eltérés esetén – a szerződésben rögzíti.

11.8. Az Ügyfélnek a pénztartozása késedelmes teljesítése esetén a Bank részére késedelmi kamatot kell fizetnie. A késedelmi kamatot – ha azt jogszabály vagy a szerződés másként nem határozza meg – a Hirdetmény szerinti mértékben kell megfizetni.

12. Referencia-kamatlábak és azok változása

12.1. A referencia kamat CHF alapú hitel/kölcsön esetén: LIBOR – Londoni bankközi kamatláb - (1, 3, 6 vagy 12 havi), amely banki munkanapokon délelőtt 11.00 órakor a British Bankers' Association (BBA) által publikált (például a 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 pénzügyi piac spot teljesítési napjával megegyező nappal induló ügyletekre 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), amely banki munkanapokon délelőtt 11.00 órakor publikált (például a 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), amely a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) 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: az MNB által meghatározott irányadó kamat, amely a kereskedelmi bankok és az MNB közötti rövid lejáratú betétek és/vagy hitelek kamatát határozza meg.

Referencia-kamatláb alatt értendő bármely olyan a Banktól függetlenül rendszeresen meghatározott, a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tett referenciamutató, amely kamatbázisként szolgál valamely szolgáltatás alapján fizetendő összeg meghatározásához. – Referencia-kamatláb például a BUBOR, az EURIBOR, vagy a LIBOR.

12.2. Referencia-kamatláb csere eseménynek minősül:

- a referencia-kamatláb közzétételének legalább öt munkanapon át tartó szünetelése vagy megszűnése; vagy
- a referencia-kamatláb kezelőjének olyan közleménye, mely szerint egy hat hónapon belülről eső meghatározott időponttól tartósan vagy meghatározatlan időre megszünteti a releváns referencia-kamatláb közzétételét (anélkül, hogy jogutód referencia-kamatláb kezelő lenne vagy bármely más tartós és végleges módon biztosításra kerülne a referencia-kamatláb közzététele); vagy
- a referencia-kamatláb kezelője felügyeletét ellátó szervezet olyan közleménye, mely szerint egy hat hónapon belülről eső meghatározott időponttól tartósan vagy meghatározatlan időre megszünteti a referencia-kamatlábát; vagy
- a referencia-kamatláb kezelője felügyeletét ellátó szervezet közleménye, melynek következményeként a referencia-kamatláb használata a következő hat hónapon belül általánosan vagy a szolgáltatás tárgyát képező ügyletek tekintetében tiltottá válik; vagy
- a referencia-kamatláb meghatározási vagy számítási módszertanának lényeges változása a szerződés létrejöttkor alkalmazott módszertanhoz képest, amennyiben ez a változás azt eredményezi, hogy az eszerint előállt referencia-kamatláb a továbbiakban már nem reprezentálja vagy nem képes megfelelően reprezentálni a referencia-kamatlábát vagy gazdasági jellegét tekintve már nem hasonlítható össze azzal a referencia-kamatlábbal, mely a szerződés aláírásakor alkalmazott módszertan szerint került meghatározásra vagy kiszámításra. A lényeges változásokkal kapcsolatos információk a referencia-kamatláb kezelő referenciamutató-nyilatkozatából kérhetőek le; vagy
- amennyiben bármely jogszabály, más jogi rendelkezés, bármely közigazgatási vagy bírósági határozat, rendelet vagy egyéb kötelező érvényű intézkedés alkalmazandó, amely alapján a releváns referencia-kamatlábát már nem lehet referencia-kamatlábként használni az adott szolgáltatás szerinti fizetési kötelezettségek meghatározásához vagy amelynek értelmében az ilyen felhasználásra lényeges korlátozások vagy hátrányos következmények vonatkoznak (ideértve a referencia-kamatláb kezelője engedélyének visszavonását vagy a vonatkozó nyilvántartásból való törlést.).

A fentiek szerinti referencia-kamatláb csere esemény esetén a Bank jogosult a szerződést egyoldalúan módosítani, amelynek keretében jogosult az adott Referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb helyett helyettesítő referencia-kamatlábát alkalmazni és a helyettesítő referencia-kamatláb alkalmazásával összefüggésben a szerződés bármely – így különösen, de nem kizárólagosan, a kamatbázisra, kamatperiódusra, kamatfelárra vonatkozó – rendelkezését egyoldalúan módosítani annak érdekében, hogy a helyettesítő referencia-kamatláb az adott szerződés alapján teljesítendő kamat meghatározására alkalmas legyen.

Bármely helyettesítő referencia-kamatláb a Bank saját mérlegelési jogköre alapján meghatározott naptól (beleértve azt a napot is) kell alkalmazni azzal, hogy e nap nem lehet korábbi mint a referencia-kamatláb csere esemény napja és azon kamatperiódusra alkalmazható elsőként, amely e napon vagy e napot követően kezdődik.

A Bank ugyanazon referencia-kamatláb csere esemény kapcsán akár több alkalommal is jogosult (azonban nem köteles) saját mérlegelési jogkörében meghatározni a helyettesítő referencia-kamatlábát a jelen pontban foglaltak szerint, amennyiben egy későbbi meghatározás a

korábbihoz képest jobban megfelel a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb és az azzal érintett szerződés jellegének. A fentiek megfelelően irányadók arra az esetre is, ha referencia-kamatláb csere esemény következik be valamely korábban a Bank által már meghatározott helyettesítő referencia-kamatlábbal kapcsolatban.

A Bank a helyettesítő referencia-kamatlábáról és a helyettesítő referencia-kamatláb alkalmazásához szükséges szerződés módosításáról az Ügyfelet a módosítás hatálybalépése előtt az adott szerződésre irányadó jogszabály szerinti egyoldalú szerződésmódosítás szabályai, vagy a szerződés szerint meghatározott időben és módon értesíti.

Ha az Ügyfél a módosítás ellen írásban nem tiltakozik, azt általa elfogadottnak kell tekinteni. Ha az Ügyfél a szerződés módosítását nem fogadja el, a Bank úgy tekinti, hogy az Ügyfél a Bankkal kötött szerződését a módosítás hatálybalépésének napjával felmondta. Ebben az esetben a Bank és az Ügyfél haladéktalanul kötelesek elszámolni, Ügyfelet terhelő fizetési kötelezettség esetében a Bank követelése azonnal esedékessé válik, és az Ügyfél köteles a fennálló teljes tartozását a Banknak haladéktalanul, hiánytalanul megfizetni. Az írásbeli bejelentésnek a módosítás hatályba lépésének napjáig a Bankhoz meg kell érkeznie.

Amennyiben létezik hivatalosan meghatározott helyettesítő Referencia-kamatláb, úgy a Bank elsődlegesen ezen helyettesítő referencia kamatlábat alkalmazza a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb helyettesítésére és annak alapján a szerződés módosítására. Hivatalosan meghatározott helyettesítő referencia-kamatláb hiányában a Bank a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett Referencia-kamatláb és az azzal érintett szerződés jellegéhez legközelebb álló iparági helyettesítő referencia-kamatlábat, annak hiányában pedig az általános piaci gyakorlat alapján meghatározott helyettesítő referencia-kamatlábat alkalmazza.

A fentiek alkalmazásában „hivatalosan meghatározott helyettesítő referencia-kamatláb” alatt értendő bármely olyan kötelező vagy nem kötelező erejű, a központi bank, a felügyeleti hatóság, a pénzügyi szektor közjogi alapon létesített vagy nyilvánosan kinevezett tagokból álló felügyeleti vagy szakértői testülete által tett nyilatkozat, mely alapján egy meghatározott referencia-kamatláb (ha van ilyen, meghatározott kiigazításokkal) használandó vagy használható a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb helyettesítésére, vagy amely alapján egy meghatározott eljárást kell vagy lehet alkalmazni olyan fizetési kötelezettségek meghatározására, amelyek a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb alapján kerülnének meghatározásra.

A fentiek alkalmazásában „iparági helyettesítő referencia-kamatláb” alatt értendő az International Swaps and Derivatives Association (ISDA), az International Capital Markets Association (ICMA), az Association for Financial Markets in Europe (AFME), a Securities Industry and Financial Markets Association (SIFMA), a SIFMA Asset Management Group (SIFMA AMG), a Loan Markets Association (LMA), a Deutsche Derivate Verbände (DDV), vagy a Zertifikate Forum Austria által tett nyilatkozat, mely alapján egy meghatározott referenci-kamatláb (ha van ilyen, meghatározott kiigazításokkal) használandó vagy használható a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb helyettesítésére, vagy amely alapján egy meghatározott eljárást kell vagy lehet alkalmazni olyan fizetési kötelezettségek meghatározására, amelyek a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb alapján kerülnének meghatározásra.

A fentiek alkalmazásában „általános piaci gyakorlat alapján meghatározott helyettesítő referencia-kamatláb” alatt értendő egy meghatározott alternatív referencia-kamatláb jelentős számú pénzügyi eszközben, illetve pénzügyi ügyletben történő, referencia-kamatláb csere eseményt követő használata (ha van ilyen, meghatározott kiigazításokkal) a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb vagy a szerződéses, illetve egyéb rendelkezések helyettesítő kamatlábaként, amely egy meghatározott eljárást ír elő azon fizetési kötelezettségek meghatározására, amelyek egyébként a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb alapján kerülnének meghatározásra; vagy bármely más, a fizetési kötelezettségek meghatározásához szükséges kamatláb alapjául szolgáló a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb helyettesítésére irányuló általánosan elfogadott piaci gyakorlat.

Amennyiben nem áll rendelkezésre a fentiek szerinti hivatalosan meghatározott helyettesítő referencia-kamatláb, iparági helyettesítő referencia-kamatláb, vagy általános piaci gyakorlat alapján meghatározott helyettesítő referencia-kamatláb, a Bank meghatározhatja, hogy a referencia-kamatláb csere eseménnyel érintett referencia-kamatláb helyettesítőjét. Helyettesítő kamatláb olyan a Bank saját mérlegelési jogköre alapján meghatározott, ugyanakkor harmadik fél által biztosított, éves, százalékban kifejezett kamatláb lehet, amely megfelel valamennyi a pénzügyi ügylet szerinti fizetési kötelezettségek meghatározására való alkalmazhatósághoz szükséges jogi követelménynek az esetleges kiigazítások alkalmazásával (pl. prémiumok vagy kedvezmények formájában), amelyek meghatározása szintén a Bank saját mérlegelési jogköre.

13. Szerződésmódosítás

13.1. A Bank és Ügyfél közötti szerződés, ÁSZF vagy Hirdetmény Bank általi egyoldalú módosítására a szerződésnek a szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezései, ennek hiányában a szerződésre vonatkozó ÁSZF az irányadó. Ha a szerződésmódosításról sem a szerződés, sem

az ÁSZF nem rendelkezik, úgy a szerződés, az ÁSZF vagy a Hirdetmény Bank általi egyoldalú módosítására az Üzletszabályzat módosítására vonatkozó szabályok az irányadók.

14. Banktitok

14.1. 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.

14.2. Titoktartási kötelezettség

A Bank a banktitoknak minősülő információt köteles időbeli korlátozás nélkül megtartani.

Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.) alapján, 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 – ideértve a fizetési számla váltásának kezdeményezését is – nyújtja,
- b) a Hpt. a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
- c) a Bank érdeke ezt az Ügyféllel szembeni fennálló követelése eladásához vagy követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi,
- d) a Bank által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárást lefolytatása keretében ismeri meg.

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

15. Biztosítékok

15.1. Biztosítéknyújtás

Az üzleti kapcsolat létesítésekor, illetve fennállása alatt a Bank valamennyi követelése esetén bármikor jogosult megfelelő biztosítékok nyújtását vagy a már adott biztosítékok kiegészítését (pótbiztosítékot) kérni az Ügyféltől olyan mértékben, amilyen mértékben az a követeléseinek megtérülésének biztosításához 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 szerződés megkötéséig köteles írásban nyilatkozni arról, hogy az általa felajánlott biztosíték más jogügylet kapcsán milyen mértékben van már biztosítékként lekötve.

A Bank biztosítékként nem fogadhatja el

- a) a saját maga által kibocsátott, tagsági jogokat megtestesítő értékpapírt,
- b) a Bankkal szoros kapcsolatban álló vállalkozás által kibocsátott, tagsági jogokat megtestesítő értékpapírt,
- c) a Bank vagy az összevont alapú felügyelet alá tartozó hitelintézettel szoros kapcsolatban álló vállalkozás a Ptk.szerinti többségi befolyása alatt álló részvénytársaság részvényét.

Biztosítékkul szolgálhat különösen harmadik személy által vállalt készfizető kezesség vagy garancia, az Ügyfél vagy harmadik személy tulajdonát képező ingó- vagy ingatlan vagyontárgy(ak), jogok, illetve követelések zálogként való lekötése, pénz-, értékpapír, fizetésiszámla-követelés vagy más megfelelő vagyontárgy(ak) óvadékba adása, beszédési jog biztosítása.

A biztosíték érvényesítésének módját és következményeit az alapügyletre vonatkozó szerződés elválaszthatatlan mellékletét képező biztosítéki szerződés tartalmazza.

15.2. A 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 vagyontárgyat rendeltetésszerűen használni, kezelni, üzemeltetni és megőrzéséről gondoskodni.

Az Ügyfél köteles a biztosíték értékében, értékesíthetőségében és érvényesíthetőségében bekövetkezett, és az előre láthatóan vagy várhatóan bekövetkező változásokról 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 biztosítéki szerződésben meghatározottak szerint azzal, hogy e kötelezettsége megszegése esetén a biztosítéki szerződésben 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.

15.3. A biztosítékok ellenőrzése, érvényesítése

A Bank vagy annak megbízottja az észszerűség követelményeinek figyelembevételével bármikor jogosult – akár a helyszínen is – ellenőrizni a biztosíték meglétét, értékét, és, hogy az Ügyfél a biztosíték nyújtásával és kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek eleget tesz-e. Az Ügyfél köteles az ellenőrzés során a Bankkal együttműködni, 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.

16. Betétbiztosítás

16.1. 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.

16.2. Az Alap által nyújtott biztosítás nem terjed ki

- a) a költségvetési szerv,
- b) a helyi önkormányzat,
- c) a biztosító, a viszontbiztosító az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, valamint a magánnyugdíjpénztár,
- d) a befektetési alap, a befektetési alapkezelő
- e) a Nyugdíjbiztosítási Alap, valamint ezek kezelő szervezetei, és a nyugdíjbiztosítási igazgatási szerv,
- f) az elkülönített állami pénzalap,
- g) a pénzügyi intézmény, és a pénzforgalmi intézmény,
- h) a Magyar Nemzeti Bank,
- i) befektetési vállalkozás, tőzsdetag, illetőleg árutőzsdei szolgáltató,
- j) kötelező vagy önkéntes betétbiztosítási, intézményvédelmi, befektetővédelmi alap, illetve a Pénztárak Garancia Alapja betéteire, valamint a felsoroltak külföldi megfelelőinek betéteire.

Az a) és b) ponttól eltérően az Alap 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 az olyan betétre, amelyről bíróság jogerős ítélettel megállapította, hogy az abban elhelyezett összeg pénzmosásból származik, valamint a Bank szavatoló tőkéjére és a Bank által kibocsátott hitelviszonyt megtestesítő értékpapírra és saját váltóra.

- 16.3. 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.
- 16.4. A fenti értékhatárt meghaladóan az Alap 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:
- lakóingatlan eladása, lakásbérleti vagy lakáshasználati jog eladása harminc napnál nem régebbi adásvételi szerződés vagy tulajdonjog, bérleti jog, használati jog átruházására irányuló egyéb okirat másolatával,
 - munkaviszony megszűnéséhez, nyugdíjazáshoz kapcsolódó juttatás, harminc napnál nem régebbi munkáltatói, kifizetői igazolással,
 - biztosítási összeg a biztosító harminc napnál nem régebbi igazolásával vagy
 - bűncselekmény áldozatainak vagy tévesen elítélteknek járó kártérítés a bíróság harminc napnál nem régebbi határozatával igazolva.
- 16.5. Az Alap a befagyott tőkeösszeg után a még nem tőkésített és ki nem fizetett kamatot a kártalanítás kezdő időpontjáig legfeljebb egyszázezer euró összeghatárig a vonatkozó 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.
- 16.6. Az Alap a kártalanításra jogosult személy részére először a tőke, majd a kamat összegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb egyszázezer euró összeghatárig forintban fizeti ki kártalanításként, ha az MNB a Bank tevékenységi engedélyét az alábbi indokok miatt vonta vissza:
- fennáll a veszélye annak, hogy a Bank nem tud eleget tenni kötelezettségeinek,
 - a nem vitatott tartozását az esedékességét követő öt napon belül nem egyenlítette ki, és vagyona (eszközei) az ismert hitelezők követelésének kielégítésére sem nyújtana fedezetet,
 - teljesülnek a 2014. évi XXXVII. törvény (Szanálási törvény) 17. § (1) bekezdés a) és b) pontjában meghatározott feltételek, de a szanálási feladatkörében eljáró MNB megítélése szerint a hitelintézet szanálását közérdek nem indokolja (Hpt. 33. § (1) bekezdés), vagy
 - a Bank a nem vitatott betétből eredő tartozását az esedékességét követő öt napon belül képtelen visszafizetni, és nem valószínű a későbbi visszafizetés sem (Hpt. 33. § (2) bekezdés c) pontja), vagy,
 - a Bank felszámolását a bíróság elrendelte.

16.7. A kártalanítás kezdő időpontja

Az Alap az alábbi időpont szerint kezdi meg a kártalanítás kifizetését:

- a Bank tevékenységi engedélye visszavonása esetén (Hpt. 33. § (1), (2) bekezdés c) pontja szerinti): a visszavonásról hozott határozat közzétételének vagy
- a felszámolási eljárás kezdeményezése esetén: a bíróság felszámolást elrendelő végzése közzétételének időpontját követő napon megkezdje és tíz munkanapon belül a betétesek rendelkezésére bocsátja a kártalanítást. A kártalanítás kifizetéséhez a betétesnek nem kell kérelmet benyújtania.

- 16.8. A kifizetési határidő hosszabb lehet, ha:
- a betétes jogosultsága bizonytalan vagy a betét jogvita tárgyát képezi,
 - a betét kifizetését kormányok vagy nemzetközi szervezetek korlátozták,
 - a betétre a 16.4. pont szerinti magasabb kártalanítási összeghatár vonatkozik,
 - a betét tulajdonosa helyi önkormányzat vagy
 - a kártalanítást a fióktelep létesítésének helye szerinti ország betétbiztosítási rendszere fizeti ki.
- 16.9. Ha az Alap a kártalanítást nem bocsátja a betétes rendelkezésre hét munkanapon belül, a természetes személy betétes írásban kérelmet nyújthat be az Alaphoz a betét sürgős kifizetése érdekében. Az Alap a Bank által rendelkezésre bocsátott betétnyilvántartásban szereplő betétes részére a betétnyilvántartásban szereplő betét alapján a sürgős kifizetésre vonatkozó kérelem benyújtásától számított öt munkanapon belül részki fizetést teljesít, amely nem haladhatja meg a mindenkori öregségi nyugdíjminimum négyszeresét. A sürgős kifizetés keretében teljesített kártalanítás összege a teljes kártalanítás összegét csökkenti.
- 16.10. A kártalanítás kezdő időpontját követő tizedik munkanapot követő naptól számított öt éves jogvesztő határidőn túl a kártalanítás kifizetését a kártalanításra jogosult személy nem követelheti az Alaptól.
- 16.11. A közjegyzői, végrehajtói, ügyvédi letéti őrzési tevékenységhez kapcsolódóan a Banknál nyitott számlák – annak elhelyezésének időpontjától függetlenül – a kártalanítási összeghatár számítása szempontjából külön betétnek (több számla esetén valamennyi számla külön-külön betétnek) minősül a közjegyzőnek, végrehajtónak, ügyvédnek a Banknál lévő más betéteitől.
- 16.12. A betétes elhalálása 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 örökgyógyó betéte után a kártalanítás a fentiekben meghatározott összeghatárig fizetendő ki, függetlenül az örökösök számától. Ezt a rendelkezést a közös betétekre is alkalmazni kell.
- 16.13. 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, lejáratlanul 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, lejáratlanul nem rendelkező közösségi betét betétbiztosítására 2015. augusztus 31-éig a Hpt. 2015. július 2-án érvényes rendelkezéseit kell alkalmazni.
- 16.14. Ha a betétesnek a Bankkal szemben a kártalanítás 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.
Ha a beszámításra sor kerül, akkor az Alap a kártalanítási összegből a Bankot megillető és részére átutalt összeg levonása után fennmaradó összeget fizeti ki a betétes részére.
- 16.15. A kártalanítás mértékének megállapítása során a betétesnek 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.
- 16.16. A Bank a betétbiztosításra vonatkozó tájékoztatást (Hpt. 6. sz. melléklet szerinti) és a Banknál elhelyezett biztosított betéteiről szóló összevont kimutatást évente megküldi az Ügyfélnek postai úton, vagy – ha az Ügyfél rendelkezik elektronikus banki szolgáltatással – az elektronikus dokumentum tárhelyére feltöltéssel, vagy más közvetlen módon (pl. e-mail útján) teszi elérhetővé. A Bank a betétes Ügyfél kérésére a tájékoztatást írásban adja át vagy küldi meg.

17. Panaszok kezelése, jogorvoslati lehetőségek

17.1. A Bank Panaszkezelési Szabályzattal rendelkezik, amely elérhető a bankfiókokban és a Bank honlapján is. Az Ügyfél (ideértve az Ügyfél képviselőjében eljáró személyeket is) a panaszát az alábbi módokon juttathatja el a Bankhoz:

a) Személyesen (szóban, írásban):

- Lakossági, mikrovállalati ügyfelek bankfiókban
- Vállalati ügyfelek a vállalati kapcsolattartók, központi értékesítési területek munkatársainál

b) Telefonon az Erste TeleBank hívószámain (hétfő-péntek: 7-21 óráig):

- Lakossági, mikrovállalati ügyfelek: ☎ +36-1-298-0222 (Lakossági és Mikrovállalati TeleBank)
- Vállalati ügyfelek: ☎ : +36-1-298-0223 (Vállalati TeleBank)

A Bank telefonos panaszok esetén biztosítja az öt percen belüli, ügyfélszolgálati ügyintéző általi élőhangos hívásfogadást és a panasz bejelentés lehetőségét munkanapokon 7-21 óra között.

c) Írásban, postai úton:

- Lakossági, mikrovállalati ügyfelek:
 - ✉ Erste Bank Hungary Zrt. Központi Ügyfélszolgálat
1138 Budapest Népfürdő u. 24-26.
 - ☎ Fax: +36-1-219-4784
- Vállalati ügyfelek:
 - ✉ Erste Bank Hungary Zrt., Vállalati Panaszkezelés
1138 Budapest Népfürdő u. 24-26.
 - ☎ Fax: +36-1-219-4766

d) Elektronikus levélben (e-mail):

✉ erste@erstebank.hu

A Bank az Ügyfelek biztonsága érdekében e-mailben kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ küld, ezért az Ügyfél e-mailen megküldött panaszára a Bank a bejelentett levelezési címére postai úton küldi meg a banktitkot tartalmazó írásbeli válaszát.

e) Elektronikus banki csatornán keresztül:

Ha az Ügyfél valamely elektronikus banki szolgáltatás (ideértve az internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatást és az Erste Electra rendszert) igénybevételére jogosult, úgy az elektronikus banki csatornán keresztül a Bank részére elektronikus üzenetben is eljuttathatja a panaszát.

A Bank írásos válaszát lakossági ügyfelek esetén ugyanezen az elektronikus banki csatornán keresztül, kisvállalkozói és vállalati ügyfelek esetén a Banknál bejelentett levelezési címre, postai úton küldi meg.

17.2. A Bank a személyesen vagy az Erste TeleBankon keresztül közölt szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és szükség esetén orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Bank azonnali intézkedését, illetve válaszát 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 Bank 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.

17.3. A panasz telefonon folytatott kezelése esetén a Bank és a panaszt közlő Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 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. A panaszt és az arra adott választ a Bank öt évig őrzi meg.

17.4. A Bank az írásban benyújtott panaszt - a bankkártyás panaszok kivételével -, annak a Bankhoz történt beérkezésétől számított harminc napon, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén tizenöt munkanapon belül belüli kivizsgálja, érdemben elbírálja és ennek eredményéről az Ügyfél részére indokolással ellátott írásbeli értesítést küld. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból tizenöt munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz

késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő harmincötödik munkanap. A Bank a panasz kivizsgálásáért az Ügyféllel szemben külön díjat nem számít fel.

17.5. Ha a bankkártyás panasz esetén nemzetközi szervezetek és/vagy tagbankok bevonása szükséges, a panasz elintézése a nemzetközi kártyaszervezetek és/vagy tagbankok eljárásától függően harminc napnál hosszabb időt (legfeljebb százötven nap) vehet igénybe. Ilyen esetben a Bank harminc napon belül indoklással ellátott tájékoztatást küld az Ügyfélnek arról, hogy panasza kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe és az Ügyfél türelmét kéri a vizsgálat lezárásáig. Egyebekben a Bank az írásbeli panaszok megválaszolásánál leírtak szerint jár el.

17.6. Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Bank által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt nyújt be, és a Bank a kivizsgálás nyomán a korábbi álláspontját fenntartja, a válaszadási kötelezettségét a korábbi panaszra adott válaszlevélre hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

17.7. További jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél a következő jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

Fogyasztónak minősülő Ügyfél esetén:

a) Egyedi jogvitának nem minősülő (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértésével kapcsolatos) panasz esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja (Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, személyesen: MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) vagy bármely Kormányablakban; telefonon: 06-80-203-776, faxon: 06-1-489-9102, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

b) Egyedi jogvita (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásainak megállapításával kapcsolatos panasz) esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület (Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes).

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;

c) Online úton kezdeményezett szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban az Online Vitarendezési Platformon (<http://ec.europa.eu/odr>) keresztül az Európai Parlament és Európai Tanács a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU számú rendelet alapján kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál, Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testületnél;

d) Bírósági keresettel az illetékes bírósághoz.

17.8. A Bank a beérkezett ügyfélpanaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet.

17.9. A Bank a honlapján közzétett tájékoztató útján ad az adósságrendezési eljárás hatálya alatt álló Ügyfeleknek tájékoztatást az adósságrendezési eljárás részletes szabályairól, így különösen az adósságrendezési eljárásba vonható vagyonról, bevételekről és tartozásokról, valamint az adósságrendezés kezdeményezésének feltételeiről és joghatásairól.

18. Bankszünnap, üzemszünet

18.1. A Bank a pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi szolgáltatása, vagy annak körébe tartozó bármely tevékenysége vonatkozásában banki munkanapokon négyórás időtartamot meg nem haladó előzetesen tervezett szüneteltetésére üzemszünetet, négy órás időtartamot meghaladó előzetesen tervezett szüneteltetésére bankszünnapot tarthat.

- 18.2. A Bank az üzemszünet tényéről és az üzemszünettel érintett szolgáltatások köréről legalább hét nappal megelőzően, a bankszünnap tényéről és a bankszünnappal érintett szolgáltatások köréről legalább harminc nappal megelőzően az érintett Ügyfeleket az alábbiak szerint tájékoztatja:
- internetes honlapján és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben meghirdeti, valamint
 - a 10.1. pontban meghatározott egyik kapcsolattartási módon közvetlen értesítést küld.

19. Személyes adatok kezelése

- 19.1. 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 (a jelen 19. pontban a továbbiakban együttesen: Érintett) személyes adatainak kezelése, nyilvántartása, feldolgozása és továbbítása során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, 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: általános adatvédelmi rendelet) és az Ügyfelek személyes adatainak védelemére vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések alapján jár el.
- 19.2. 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.
- 19.3. A Bank az általános adatvédelmi rendelet szerinti személyes adatok kezelésére vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettségének az Adatkezelési Tájékoztatójában tesz eleget, melyet az Érintettek a Bank internetes honlapján és bankfiókjaiban érnek el. Az Adatkezelési Tájékoztató ad tájékoztatást különösen az Érintetteket 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 Érintett személyes adatainak továbbítása esetén ezen adattovábbítás jogalapjáról és céljáról. Az Érintett az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint bármikor jogosult megismerni, hogy a Bank mely személyes adatait kezeli.
- 19.4. A Bank az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzésére adatfeldolgozót (kiszervezett tevékenységet végző, követelés érvényesítésével megbízott, pénzügyi közvetítő stb.) megbízhat és ennek keretében személyes adatot az adatfeldolgozást végző szolgáltató részére átadhat, illetve a szolgáltatótól átvehet. A Bank, mint adatkezelő felel az adatfeldolgozó számára adott adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért.
- 19.5. 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 felsorolását az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza) számára az ezen vállalatok közötti adatáramlás biztosítása érdekében – e felek között megkötött adatátadási szerződések keretei között – továbbítani, amennyiben azok célja:
- kockázatelemzés, 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;
 - a Bank tevékenységének ellenőrzése, felügyelete (peres eljárásokra vonatkozó adatok, kiszervezési szerződések adatai, stb.).
- Adattovábbítás esetén a Bank biztosítja, hogy az Erste Group Bank AG a hatályos magyar adatvédelmi jogszabályok által előírt megfelelő szintű védelmet garantálja az átadott ügyféladatokat biztonsága érdekében.

20. Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos adatkezelés

- 20.1. A Bank, mint referenciaadat-szolgáltató a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvényben (továbbiakban: KHR tv.) előírt kötelezettsége teljesítésére az Ügyfél személyes-, cég-, hitel- és egyéb, az igénybevett pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban rendelkezésére álló adatait, - amelyeket a központi hitelinformációs rendszert kezelő pénzügyi vállalkozás (BISZ Központi Hitelinformációs Zrt., továbbiakban: BISZ) referenciaadatként kezel - a Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) részére átadja az Ügyfél hitelképességének megalapozottabb megítélése, a felelős hitelezés feltételeinek teljesítése és a hitelezési kockázat csökkentésének előmozdítása az adósok és a referenciaadat-szolgáltatók biztonságának érdekében.
- Az átadott referenciaadatok a KHR tv-ben meghatározott célra, a pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződés megkötését megalapozó döntés meghozatalára vagy bármely referencia-adatszolgáltatónál kezdeményezhető tájékoztatás megadásának céljára használhatók fel.

Referenciaadatok átadása a KHR-be

20.2. Adatátadás természetes személyek esetén

a) 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

b) Adatszolgáltatás valótlan adatközlésről:

A Bank a BISZ-nek átadja ezen kívül azon természetes személy referenciaadatait 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 20.2. a) 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 (Btk.) 342., 343., 345. és 346. §-ában meghatározott bűncselekmény elkövetését állapította meg.

c) Adatszolgáltatás készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel kapcsolatosan bekövetkezett eseményekről:

A Bank átadja a BISZ-nek annak a természetes személynek a referenciaadatait (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.

d) Adatszolgáltatás lejárt és meg nem fizetett tartozásról:

A Bank a BISZ részére átadja annak a természetes személy ügyfélnek a referencia adatait is (a 20.2. a) 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 20.2. a) 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 harminc 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.

20.3. Adatátadás vállalkozások esetén

a) Adatszolgáltatás szerződéskötésről:

A Bank a BISZ részére átadja a vállalkozás hitel- és pénzkölcsön-, valamint pénzügyi lízing-, illetve kezesség és bankgarancia- és egyéb bankári kötelezettség vállalás nyújtására vonatkozó szerződése (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)

b) Adatszolgáltatás harminc napon túli tartozásról:

A BISZ részére a Bank átadja annak a vállalkozásnak az alábbi referenciaadatait, amely 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.)

c) Adatszolgáltatás sorba állított követelésről, valamint készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel kapcsolatosan bekövetkezett eseményekről:

A Bank a BISZ részére átadja azon vállalkozás referenciaadatait (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 - harminc napot meghaladó időszak alatt, megszakítás nélkül, egymillió forintnál nagyobb összegű sorba állított követelést tart nyilván, valamint azon vállalkozás referenciaadatait (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.

Ügyfélvédelem

20.4. Természetes személy Ügyfélnek a 20.2. a) pont szerinti referenciaadatok átadását megelőzően írásban nyilatkoznia kell 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 referenciaadatokon 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. Ha 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.

20.5. A 20.2. b-d) 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 öt munkanapon belül köteles az általa kezelt referenciaadatokat a BISZ felé írásban átadni.

A Bank referenciaadat átadásának időpontja:

- a) a 20.2. a), valamint a 20.3. a) pontban meghatározott adatszolgáltatásra okot adó időtartam letelte,
- b) a 20.2. d), valamint a 20.3. b-c) pontokban meghatározott adatszolgáltatásra okot adó időtartam letelte,
- c) a 20.2. b) pontban meghatározott esetben az okirati bizonyíték rendelkezésre állásának időpontja,
- d) a 20.2. b)-c) pontokban meghatározott esetekben a jogerős bírósági határozat tartalmáról való tudomásszerzés időpontja,
- e) a 20.3. c) pontban meghatározott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződés felmondásának vagy felfüggesztésének időpontja.

- 20.6. A Bank a már átadott referenciaadatok módosulása esetén a módosult adatot a módosulásról való tudomásszerzést követő öt 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.
Ha a nyilvántartott természetes személy Ügyfél 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 öt 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.
- 20.7. Bármely referenciaadat-szolgáltatónál, így a Banknál is tájékoztatást lehet kérni arról, hogy az érintettnek 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 két munkanapon belül továbbítja, amely három napon belül a kért adatokat zárt módon, kézbesítési bizonylattal feladott irat formájában a Banknak megküldi, amely azt a kézhezvételt követően haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül ugyancsak zárt módon, kézbesítési bizonylattal feladott irat formájában eljuttatja a kérelmezőnek.
A BISZ a tájékoztatási kötelezettségét – ha ezt a tájékoztatást kérő külön kéri – elektronikus adatközlés útján is teljesítheti.
- 20.8. 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 kifogást, - annak Bank általi kézhezvételét követő öt munkanapon belül - kivizsgálja a Bank és ennek eredményéről 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, a helyesbített, vagy törlendő referencia adatot – a nyilvántartott egyidejű értesítése mellett – a BISZ részére haladéktalanul, de legkésőbb öt munkanapon belül átadja, amely a változtatást két munkanapon belül átvezeti.
A BISZ a helyesbítésről vagy törlésről haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül értesíti 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 harminc 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 harminc 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 referenciaadattal együtt köteles nyilvántartani.
- 20.9. A BISZ a referenciaadatokat az alábbiakban részletezett időponttól - a meghatározott kivételekkel - öt évig kezeli.
- Az ötödik év eltelté után, illetve a természetes személy esetében a szerződéses jogviszony megszűnését követő további adatkezeléshez való 20.10. pont szerinti további adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonása esetén, azokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli.
- Az adatkezelésre meghatározott határidő számításának kezdete:
- a 20.2. d) és a 20.3. b) pontban meghatározott esetben, ha a tartozás nem szűnt meg, az e fejezet szerinti adatátadás időpontjától számított ötödik év vége;
 - az adat átadásának időpontja a 20.2. b-c) pontokban és a 20.3. c) pontban (készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel kapcsolatosan bekövetkezett események) meghatározott esetben;
 - a követelések sorba állításának időpontja a 20.3. c) ponrban 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 20.2. d) pontjában meghatározott referencia adatot.

20.10.A BISZ a természetes személy nyilvántartott 20.2. a) pont szerinti referenciaadatait 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 BISZ a szerződéses jogviszony megszűnését követő legfeljebb öt évig kezelje. A jogviszony megszűnését követő adatkezeléshez hozzájárulás a szerződéses jogviszony megszűnéséig a Bank útján, azt követően a BISZ-nél közvetlenül, írásban bármikor visszavonható.

II. Fogyasztónak nyújtott jelzálog alapú kölcsönökre és a devizahitelek forintosításával érintett kölcsönökre vonatkozó rendelkezések

A fogyasztóknak nyújtott jelzálog alapú kölcsön-, és hiteltermékek és a devizaalapú kölcsön- hitel- és pénzügyi lízing szerződések forintosításával érintett kölcsöntermékek (jelen II. fejezetben a továbbiakban együttesen: kölcsön) különös feltételeire a jelen II. fejezet az irányadó.

1. A kölcsön igénylése, hitelbírálat

- 1.1. Az adott kölcsön termék feltételeit a vonatkozó termékismertető tartalmazza, amely elérhető a Bank honlapján és a bankfiókokban.
- 1.2. A kölcsönt az veheti igénybe, akit a Bank a hitelbírálat során hitelképesnek minősít. A hitelbírálat során a Bank a jogszabályok és belső szabályzatai alapján jár el.
Az Ügyfél a hitelkérelmét a Bankhoz írásban, a Bank által előírt nyomtatványon vagy, - ha a kérelem benyújtása online módon is lehetséges – elektronikus banki csatornán is benyújthatja. A hitelkérelem része a Bank által előírt dokumentumok, igazolások és egyéb információk megadása is.
- 1.3. Az Ügyfél hitelkérelmét a Bank akkor fogadja be, ha az igényléshez szükséges teljes hiteldokumentáció és a Bank által kért minden adat a rendelkezésére áll. A hitelkérelmek befogadásának feltételeiről és a szükséges dokumentumokról a Bank tájékoztatja az Ügyfelet.

A hitelkérelem elbírálásának feltétele, hogy az Ügyfél a Bank által kért okiratokat és személyes adatokat, információkat hitelesen és hiánytalanul megadja. A Bank az Ügyfél hitelkérelmét az ügyfél- illetve hitelképességi vizsgálat eredményétől függően elfogadja vagy elutasítja, amely döntését nem köteles megindokolni. A Bank hitelképesség vizsgálat eredményéről tájékoztatja az Ügyfelet, pozitív hitelbírálat esetén a Bank kölcsönszerződést köt, negatív hitelbírálat esetén a hitelkérelmet elutasítja.

2. A kölcsönszerződés megkötése

- 2.1. A Bank a kölcsönszerződés megkötést megelőzően az Ügyfélnek általános és személyre szóló tájékoztatást nyújt. A Bank részéről a tájékoztatás megadása és annak igazolása elektronikus úton is történhet.
- 2.2. A Bank biztosítja, hogy a kölcsönt igénylő Ügyfél a szerződés aláírása előtt megismerhesse a kölcsönszerződés tervezetét, az Üzletszabályzatot és a Bank Hirdetményét.

A Bank szerződéstervezetet készít, amelyet legalább három nappal a szerződéskötést megelőzően az Ügyfél részére papíron vagy elektronikus úton átad, ha annak feltételei fennállnak.

A szerződés tervezet a Bank részéről kötelező jellegű ajánlatnak minősül. A Bank ajánlati kötöttsége tizenöt napig áll fenn, amely a szerződés tervezet Ügyfél rendelkezésre bocsátásától számít. Az Ügyfél a szerződés tervezet rendelkezésére bocsátásától számított három nap leteltéig az ajánlatot nem fogadhatja el, a szerződés megkötésének legkorábbi időpontja a három nap elteltét követő időpontra határozható meg.

- 2.3. A kölcsönszerződés aláírása a felek egyidejű fizikai jelenlétében történik. A kölcsönszerződést írásba kell foglalni. A valamennyi fél által aláírt kölcsönszerződés – eltérő rendelkezés hiányában - az aláírás napján lép hatályba. A kölcsönfelvevő Ügyfél a kölcsönszerződésben adósként megnevezett személy.
- 2.4. A kölcsön- és a biztosítéku szolgáltató zálogszerződés, vagy az azok alapján tett egyoldalú kötelezettségvállaló nyilatkozat közjegyzői okiratba foglalása a kölcsön folyósításának feltétele. A közjegyzői okiratba foglalás költsége a kölcsönfelvevő Ügyfelet terheli.

3. Kamatok, díjak és költségek

3.1. Kamatozás módjai

- a) fix kamatozású: a kamatláb mértéke a hitel futamideje alatt nem változik;
- b) változó kamatozású: a kamatláb mértéke a hitel futamideje alatt kamatperiódusonként változik, a szerződésben meghatározott módon. A kamatláb jellemzően valamilyen külső, a Banktól független referenciakamathoz kötött. A kölcsönfelvevő Ügyfél által fizetendő kamat általában két részből áll: a referenciakamatból és a Bank által meghatározott kamatfelárból. A kamatfelár a jogszabályokban és a szerződésben meghatározott feltételek szerint változtatható;
- c) változtatható kamatozású: a kamatláb mértéke időszakonként, kamatperiódusonként változhat a hitel futamideje alatt, ha a Bank - a jogszabályokban és a szerződésben meghatározott feltételek szerint - él a szerződésben rögzített egyoldalú kamatváltoztatási jogával.

Kamatperiódus: Az ügyleti kamat módosításának gyakoriságát mutatja. Kamatperióduson belül a kamat fix, mértéke megváltoztatására csak a kamatperiódus fordulónapján van lehetőség. A kamatperiódus az ügyleti évtől eltérő lehet, azonban az első kezdő napjuk mindenkor megegyezik. Kamatperiódus gyakorisága a futamidő alatt nem változtatható.

Referencia kamatláb: Bármilyen alkalmazandó kamat számításának alapjául szolgáló, a nyilvánosság számára hozzáférhető mindenkori irányadó kamatláb, amelynek mértékére a Banknak nincs ráhatása.

3.2. A kamat meghatározása 2015. február 1. napja után kötött kölcsönszerződések esetén

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 hitelkamattal vagy
- c) fix kamatozással.

Referencia kamatlábhoz kötött változó kamatozású kölcsönök esetén a Bank kizárólag az MNB honlapján mindenkor közzétett referencia-kamatlábát alkalmazza. Ha az MNB honlapján módosul a referencia kamatok köre és a Bank által alkalmazott referencia kamatok is változnak, akkor arról Hirdetmény útján történik tájékoztatás.

3.3. A kölcsönfelvevő Ügyfél az igénybevett (folyósított) kölcsön összege után a Banknak ügyleti kamatot köteles fizetni. A kölcsön éves kamatlába a kölcsönkérelem befogadásának időpontjában hatályos Hirdetményben megállapított értéket veszi fel.

3.4. Az ügyleti kamat típusai

a) Referencia kamat:

- A Bank által alkalmazott referenciakamat: BUBOR
- Referencia kamat esetén a kölcsönfelvevő Ügyfél által fizetendő ügyleti kamat: referencia kamat + kamatfelár
- A kamatfelár kamatperiódusokban rögzített.

b) Kamatperiódusban rögzített, kamatperiódusonként változó mértékű kamat:

- Kamatperiódus: 3, 5 vagy 10 éves
- Az ügyleti kamat mértéke kamatperióduson belül állandó és 3, 5 vagy 10 évente a kölcsönszerződésben meghatározott – az MNB által közzétett - kamatváltoztatási mutatónak megfelelően az ügylet kamatperiódusának forduló napján módosítható.

A Bank által alkalmazott kamatváltoztatási mutató: H3K3/5/10

c) Fix a kamat a teljes futamidő alatt:

- A fix kamatozású kölcsön esetén a Bank az ügyleti kamat mértékét a futamidőn belül nem változtatja meg egyoldalúan.

3.5. A kölcsönszerződés alapján a kölcsönfelvevő Ügyfél által fizetendő díjak, költségek típusát, mértékét és esedékességét a Hirdetmény tartalmazza.

4. Teljes hiteldíj mutató

A 83/2010 (III.25.) Kormányrendelet alapján a Bank megadja a teljes hiteldíj mutatót (továbbiakban: THM), amely egyetlen számban határozza meg a kölcsönszerződés kapcsán fizetendő tőkét, az összes díjat (kamat, díj, jutalék, költség, adó), valamint a kölcsönhöz kapcsolódó járulékos szolgáltatások költségeit, ha azok ismertek.

A THM kiszámítására vonatkozóan a következő képletet kell alkalmazni:

$$\sum_{k=1}^m C_k (1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1+X)^{-s_l}$$

C_k : a k sorszámú hitelrészlet összege, csökkentve a hitel felvételével összefüggő, az első hitelfolyósításig fizetendő költségekkel,

D_l : az l sorszámú törlesztőrészlet vagy díjfizetés összege,

m : a hitelfolyósítások száma,

m' : az utolsó törlesztőrészlet vagy díjfizetés sorszám,

t_k : az első hitelfolyósítás időpontja és minden ezt követő hitelfolyósítás időpontja közötti időtartam években és töredékévekben kifejezve, ezért $t_1 = 0$,

s_l : az első hitelfolyósítás időpontja és minden egyes törlesztőrészlet vagy díjfizetés időpontja közötti időtartam években és töredékévekben kifejezve,

X : a THM értéke.

A THM értékek meghatározása az aktuális feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történik és a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat azzal, hogy a THM mutató értéke nem tükrözi az egyes hitelek kamatkockázatát.

A THM számítás részletszabályait a Hirdetmény tartalmazza.

5. A kölcsön folyósítása

5.1. A kölcsön folyósítása a folyósítási feltételek teljesítését követően egyösszegben vagy részletekben történik.

5.2. A folyósítás a kölcsönfelvevő Ügyfél fizetési számlájára, vagy vásárlási hitelcél esetén az adásvételi szerződésben megjelölt fizetési számlára átutalással történik.

5.3. Ha a kölcsön teljes összegének kifolyósításához a kölcsönfelvevő Ügyfél részéről további feltételek teljesítése szükséges, úgy a Bank a kölcsönfelvevő Ügyfél fizetési számlájára folyósított teljes kölcsönösszeget a folyósítás időpontjától zárolja azzal, hogy az a kölcsönfelvevő Ügyfél rendelkezése alól kikerül, mindaddig, amíg a kölcsönfelvevő Ügyfél a folyósítási feltételeket a kölcsönszerződésben előírtak szerint nem teljesíti.

6. A kölcsön törlesztése

6.1. A kölcsön törlesztése a kölcsönfelvevő Ügyfél Banknál vezetett fizetési számlájáról történik Bank általi beszedéssel.

6.2. A törlesztés módja: annuitásos törlesztés, havi egyenletes törlesztési feltételekkel. A részletekben való folyósítás esetén a hitelösszeg teljes folyósításáig a Bank normál kamatszámítás alapján számol kamatot a már kifolyósított összeg után.

- 6.3. Az első törlesztési kötelezettség az első ügyleti év kezdő napját követő hónap 15. napján esedékes. Azt követően pedig havonta minden hónap 15. napján esedékes a fizetendő törlesztőrészlet. Ha az esedékesség napja munkaszüneti nap, úgy az azt követő első munkanapon.

7. A kölcsönszerződés egyoldalú módosítása

Általános szabály

- 7.1. A kölcsönfelvevő Ügyfél számára hátrányosan kizárólag a kölcsönszerződésben megállapított kamat, kamatfelár, költség és díj módosítható egyoldalúan. Egyéb feltétel egyoldalúan, a kölcsönfelvevő Ügyfél számára hátrányosan nem módosítható.

A Bank a kölcsönszerződés kamatát a kölcsönfelvevő Ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamat mértékére ténylegesen hatást gyakorló, az alábbi feltételek bekövetkezése esetén módosíthatja:

A kamat egyoldalú módosítása

- 7.2. Kamatperiódusban rögzített kamatozású kölcsönszerződés esetén

A Bank az alkalmazott kamatváltoztatási mutató alapján jogosult az ügyleti kamat mértékét egyoldalúan, kamatperiódusonként megváltoztatni. Erről a változás hatályba lépését megelőző kilencven nappal levélben közvetlenül értesítést küld a kölcsönfelvevő Ügyfélnek és a változást a Hirdetményben is közzé teszi. Ha a kamatváltoztatási mutató változása az ügyleti kamat csökkentését teszi lehetővé, a Banknak ezt érvényesítenie kell.

A Bank a kölcsön futamideje alatt legfeljebb öt alkalommal módosíthatja a kamatot az egyes kamatperiódusok lejárta után, legfeljebb a kölcsönszerződésben meghatározott kamatváltoztatási mutató alkalmazásával számított mértékig.

A kölcsönfelvevő Ügyfélnek a kamatperiódus fordulónapján díjmentesen lehetősége van a következő kamatperiódus hosszának megváltoztatására. A kamatperiódus módosításának lehetőségéről a Bank legalább kilencven nappal a kamatperiódus lejárat előtt értesíti a kölcsönfelvevő Ügyfelet a kamatperiódus fordulónapját követő kamat mértékéről szóló tájékoztatással együtt. Ha a kölcsönfelvevő Ügyfél élni kíván - a Bank által meghatározott feltételek szerinti - kamatperiódus hosszának megváltoztatásával, úgy ezen szándékáról legalább harminc nappal a kamatperiódus lejáratá előtt kell írásban értesítenie a Bankot. A kamatperiódus hossza a kölcsönfelvevő Ügyfél (adós) nyilatkozata alapján – a forduló időponttal – automatikusan módosul.

- 7.3. Fix kamatozású kölcsönszerződés 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.

- 7.4. Referencia-kamatlábhoz kötött kamatozású kölcsönszerződés esetén

A referencia-kamatláb mértékét a Bank a kölcsönszerződésben meghatározott referenciakamat futamidejének megfelelő időközönként a fordulónapot megelőző hónap utolsó munkanapja előtt két nappal érvényes referencia-kamatlábhoz igazítja.

Az ügyleti kamatból a referenciakamat mértéke a referencia kamat változásához igazodva, az ügylet referencia kamatperiódusának kezdő időpontjához igazodva automatikusan módosul.

Az ügyleti kamatból a kamatfelár mértéke a kölcsönszerződésben meghatározott kamatfelár változtatási mutatónak megfelelően az ügylet kamatfelár periódusának forduló napján módosul.

A Bank kizárólag az MNB honlapján közzétett kamatfelár-változtatási mutató alapján jogosult kamatmódosításra.

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

A Bank a kölcsönszerződés futamideje alatt legfeljebb öt alkalommal jogosult egyoldalú szerződésmódosításra. Ennek keretében a Bank a kamatot, illetve kamatfelárat módosíthat. Az egyes kamatperiódusok lejárta után

- a) a hitelkamatot legfeljebb a kölcsönszerződésben meghatározott, az MNB honlapján közzétett kamatváltoztatási mutató,
- b) a kamatfelárat legfeljebb a kölcsönszerződésben meghatározott, az MNB honlapján közzétett kamatfelár-változtatási mutató alkalmazásával módosíthatja.

A Bank kizárólag az MNB által közzé tett kamatváltoztatási, illetve kamatfelár-változtatási mutatót alkalmazza.

A Bank az új kamatperiódusban alkalmazott kamat vagy kamatfelár mértékét a kamatperiódus lejártát megelőző százhuszadik napi kamatváltoztatási, illetve kamatfelár-változtatási mutató figyelembevételével állapítja meg.

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

Ha azonban a kamatváltoztatási, a kamatfelár-változtatási mutató vagy a referencia-kamatláb a kialakítását meghatározó körülményekben bekövetkezett lényeges változás miatt a rendeltetésére alkalmatlanná vált, az MNB azt a honlapjáról törli, és egyidejűleg megjelöli az azt helyettesítő kamatváltoztatási, kamatfelár-változtatási mutatót vagy referencia-kamatlábát. Ez esetben a helyettesítő mutató, illetve kamatláb lép a kölcsönszerződés szerinti mutató vagy kamatláb helyére.

Az Üzletszabályzat 12. pontja e fejezet szerinti kölcsönszerződésre nem alkalmazandó.

Ha a Bank a kamatmódosítás során a kamatváltoztatási, illetve a kamatfelár-változtatási mutató által lehetővé tett mértéknél kedvezőbb hitelkamatot, illetve kamatfelárat alkalmazott, a későbbi kamatperiódusokban a kamat, illetve a kamatfelár mértékére adott kedvezményt - annak erejéig - a csökkentendő kamat, illetve kamatfelár mértékébe jogosult betudni.

Ha a kölcsönszerződés egyoldalú módosításának alapjául szolgáló feltételek a hitelkamat, a kamatfelár, a költség vagy a díj csökkentését teszik lehetővé, úgy a Bank ezt az Ügyfél javára érvényesíti.

7.5. A 2004. május 1. előtt kötött lakáscélú kölcsönszerződés kamatát a kölcsönfelvevő Ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamat mértékére ténylegesen hatást gyakorló, az alábbi feltételek bekövetkezése esetén módosíthatja:

- a) a bank forrásköltségeinek, forrásszerzési lehetőségeinek kedvezőtlen változása,
- b) a hitelkockázat változása,
- c) 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:

- a) jegybanki alapkamat emelkedése,
- b) bankközi pénzpiaci kamatlábak emelkedése,
- c) a Bank lekötött ügyfélbetétei kamatának emelkedése,
- d) a refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír kamatának emelkedése,
- e) a Bank hitelezési tevékenysége refinanszírozásául szolgáló hitel-, kölcsönszerződések költségének bizonyítható növekedése.

A hitelkockázat változása az alábbi esetekben értelmezhető:

- a) a Bank eszközminősítési vagy belső adóminősítési szabályzata alapján az adott ügyfél, illetve a hitelügylet magasabb kockázati kategóriába 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.

- b) 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.

Ezen lehetőség kizárólag a harminc napon túli fizetési késedelembe esett kölcsönfelvevő Ügyfél kölcsönügylete esetén alkalmazható.

- 7.6. Az állami kamattámogatással nyújtott kölcsönök és a jelzáloglevéllel finanszírozott kölcsönök esetén az egyoldalú szerződésmódosításra a 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.

Költségek, díjak egyoldalú módosítása

- 7.7. A 2015. február 1. napja után kötött kölcsönszerződésben a Bank a kamaton kívül olyan költséget is meghatározhat, amely a kölcsönszerződés megkötése, módosítása és a kölcsönfelvevő Ügyféllel való kapcsolattartás során közvetlenül a kölcsönfelvevő Ügyfél érdekében, harmadik személy szolgáltatásával összefüggésben a kölcsönfelvevő Ügyfélre áthárítható módon merült fel. A kölcsönszerződésben így meghatározott költségek módosítása a kölcsönfelvevő Ügyfél számára hátrányosan, kizárólag annak növekedésével arányosan történhet.

A 2015. február 1. napja után kötött kölcsönszerződésben a Bank a kamaton kívül díj fizetését - ide nem értve a hitel folyósításához, a hitelkeret rendelkezésre tartásához, valamint a kölcsönfelvevő Ügyfél általi előtörlesztéshez közvetlenül kapcsolódó költséget - a kölcsönszerződésben tételesen rögzített módon, a szerződéskötéssel, a szerződés módosításával és megszüntetésével, valamint ügyviteli költségeivel összefüggésben köthet ki. A Bank a költséget, díjat 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 megemelheti. A kölcsönszerződés szerint százalékos arányban meghatározott díjak a 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 kölcsönszerződésben megjelölt díj, jutalék és költség változatlanul a kölcsönszerződés része marad.

- 7.8. Tájékoztatás az egyoldalú szerződésmódosításról

Ha a Bank a kölcsönfelvevő Ügyféllel kötött kölcsönszerződés kapcsán kamatot, díjat, vagy költséget érintő, Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú módosítást kezdeményez – és ezzel a Hirdetményt és/vagy, Üzletszabályzatot, és/vagy ÁSZF-et, és/vagy szerződést egyoldalúan az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítja – úgy a módosításról az Ügyfelet annak hatálybalépését megelőzően, a jogszabályban meghatározott határidőn belül és a bankfiókokban közzétett Hirdetmény útján tájékoztatja. A módosításról és a módosítást követően várhatóan fizetendő törlesztőrészletről az érintett kölcsönfelvevő Ügyfelet postai úton vagy tartós adathordozón is értesíti, továbbá az Ügyfelek számára a Bank honlapján is elérhetővé teszi a módosítást.

A referencia-kamatlábbhoz kötött kamat alkalmazása esetén a referencia-kamatláb változásáról a Bank a honlapján és a bankfiókokban közzétett Hirdetmény útján ad tájékoztatást.

A kölcsönszerződés kamatfeltételeinek módosítása esetén Bank a kamatperiódus lejártát megelőző legalább kilencven nappal tájékoztatja a kölcsönfelvevő Ügyfelet

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

A kölcsönszerződés kamaton kívüli díj vagy költség módosítása esetén a Bank a módosítás hatálybalépését megelőző legalább harminc nappal közli a kölcsönfelvevő Ügyféllel

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

Állami kamattámogatással nyújtott kölcsön esetén a kamatot, díjat vagy költséget érintő egyoldalú módosítást a Bank a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább tizenöt nappal bankfiókokban közzétett Hirdetményben teszi közzé és a honlapján is elérhetővé teszi.

- 7.9. A kölcsönszerződéshez kapcsolódó egyéb tájékoztatások

A Bank írásbeli kimutatást (éves hitelegyeztető, kamatértesítő) küld a kölcsönfelvevő Ügyfélnek:

- évente egy alkalommal,

- b) a kölcsönszerződés lejártakor és
- c) minden kamatperiódus fordulójakor.

Az éves hitelegyeztető kimutatás a kölcsönfelvevő Ügyfél fennálló tartozásáról törlesztési táblázatot is tartalmaz. Ezen felül a kölcsönszerződés fennállása alatt a Bank a kölcsönfelvevő Ügyfél kérésére rendelkezésére bocsátja a tartozásról szóló kimutatást, törlesztési táblázat formájában díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettség mentesen.

Az Ügyfél – a Hirdetményben megállapított díj megfizetése mellett – az egyedi ügyleteiről kimutatást kérhet a kérést megelőző öt évre vonatkozó időszakra. A Bank a kért kimutatást kilencven napon belül az Ügyfél részére magyar nyelven készíti el.

8. A kölcsön elő- és végtörlesztése

- 8.1. Ha a kölcsönfelvevő Ügyfél a kölcsönt a lejárat előtt részben vagy teljesen szeretné kifizetni, úgy az elő- vagy végtörlesztési szándékát a Banknak előzetesen be kell jelentenie.
- 8.2. Az elő- vagy végtörleszteni kívánt összeg elszámolására öt munkanapon belül kerül sor, ha a kölcsönfelvevő Ügyfél az elő- vagy végtörlesztési szándékát az általa kívánt időpontot megelőzően a Banknak bejelenti és az elő- vagy végtörlesztésre szánt összeg a Banknál vezetett fizetési számláján a beszedésre rendelkezésre áll.
- 8.3. Előtörlesztés esetén a Bank a kölcsönfelvevő Ügyfél kérelmének megfelelően
 - a) a havi törlesztőrészek meghatározott összegét csökkenti változatlan futamidő mellett vagy
 - b) a futamidőt csökkenti változatlan fizetési kötelezettség mellett.
- 8.4. A Bank akkor hajtja végre az elő- vagy végtörlesztést, ha az arra biztosított összeg elegendő pénzügyi fedezetet nyújt az elő- vagy végtörlesztés teljes végrehajtásához (ideértve az elő- vagy végtörlesztés díját is). Végtörlesztési szándék esetén, ha a biztosított összeg nem nyújt elegendő pénzügyi fedezetet a végtörlesztés végrehajtásához, a Bank a részleges előtörlesztést csak a kölcsönfelvevő Ügyfél részleges előtörlesztésre vonatkozó külön írásbeli kérelme esetén hajtja végre.

9. Késedelmes teljesítés, kölcsönszerződés megszűnése

- 9.1. Késedelmes teljesítés, késedelmi kamat

A kölcsönfelvevő Ügyfél késedelmes teljesítése esetén a késedelem időtartamára a Bank által felszámított késedelmi kamat nem haladhatja meg a kölcsönszerződésben kikötött ügyleti kamat másfélszeresének legfeljebb három százalékponttal növelt mértékét, és nem lehet magasabb, mint a kölcsönszerződésekre meghatározott teljes hiteldíj mutató maximális mértéke.

A Bank a lakáscélú kölcsönszerződések esetén a szerződés felmondását követő kilencvenedik napot követően a kölcsönfelvevő 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.

- 9.2. Felmondás a kölcsönfelvevő Ügyfél (adós) részéről

Ha a kölcsönszerződésben meghatározott kamatperiódus lejártá után a kamat, illetve a kamatfelár mértéke az újabb kamatperiódusban az Ügyfélre hátrányosan változik, a kölcsönfelvevő Ügyfél a kölcsönszerződés költség- és díjmentes felmondására jogosult.

A felmondást a kölcsönfelvevő Ügyfélnek a kamatperiódus lejártát megelőző hatvan nappal kell közölnie a Bankkal. A felmondás érvényességének feltétele, hogy a kölcsönfelvevő Ügyfél a fennálló tartozását legkésőbb a kamatperiódus utolsó napján a Bank részére teljesítse.

- 9.3. Elállási jog

A kölcsönszerződéstől a kölcsönfelvevő Ügyfél a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat, ha a kölcsön folyósítására még nem került sor. A kölcsönfelvevő Ügyfél a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül díjmentesen felmondhatja a kölcsönszerződést, ha a kölcsönt a Bank már folyósította.

A kölcsönfelvevő Ügyfél az elállásról (felmondásról) szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül köteles a felvett kölcsönösszeget és a kölcsön folyósításának időpontjától a visszafizetés időpontjáig felszámítható, a kölcsönszerződés szerint megállapított kamatot a Banknak visszafizetni.

Az elállási jog gyakorlása azt a - kölcsönhöz 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.

10. Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel

10.1. A Bank a fogyasztónak minősülő Ügyfelek részére biztosítja az MNB által minősített jelzálogalapú lakáscélú fogyasztói kölcsöntermék igénybe vételét. A Bank az MNB 111880-16/2017 sz. döntése alapján használhatja a 'Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel' (továbbiakban: MFL) minősítést. Az MFL részletes feltételeit és kondícióit az Üzletszabályzat, a Hirdetmény és a kölcsönszerződés tartalmazza.

10.2. A Bank a kölcsönt igénylő Ügyfél részére, az általa megadott adatai alapján a befogadáskor visszavonhatatlan ajánlatot ad a Termékleírásban rögzített feltételek szerint. Az ajánlati kötöttség időtartama az ajánlat kiállítását követő kilencven napnál nem lehet rövidebb, de legfeljebb a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII (továbbiakban: Fhtv.) szerinti kötelező ajánlat átadásának időpontjától számított tizenöt napig tart.

10.3. A Bank az MFL Termékismertetőjében határozza meg a kölcsön célját, összegét, devizanemét, futamidejét, az igénybevételi feltételeit, a kölcsön biztosítékát, illetve a fedezetül elfogadható ingatlanok körét.
A kölcsön folyósításának, valamint a kölcsön törlesztésének feltételeit a Bank a kölcsönszerződésben határozza meg.

10.4. Az MFL kamatperiódusokban rögzített vagy a futamidő végéig fix kamatozású kölcsön.

a) A kamatperiódusokban rögzített kamatozás esetén az induló kamat, legfeljebb 3,5 százalékponttal haladhatja meg az MNB által az MFL-re meghatározott kamatváltoztatási mutató alapjául szolgáló referenciakamat értékét.

b) A futamidő végéig rögzített kamatozás esetén az induló kamat nem lehet magasabb, mint az MNB honlapján közzétett kamatváltoztatási mutatók (a HOK mutató kivételével) alapjául szolgáló, a Bank által választott referenciakamat MFL futamidejével megegyező lejáratához tartozó, vagy, abban az esetben, ha a választott referenciakamatra vonatkozóan nem érhető el a futamidővel megegyező lejárat, akkor a választott referenciakamat futamidőt meghaladó legközelebbi lejáratához tartozó, a befogadást megelőző hónap utolsó munkanapja előtti tizenötödik napon érvényes értékének 3,5 százalékponttal növelt mértékénél.

10.5. A kamat egyoldalú módosítása

Az ügyleti kamat mértékét a kamatperiódusban rögzített kamatozású ügyletek esetén a kölcsönszerződésben rögzített időközönként (kamatperiódusonként) jogosult a Bank megváltoztatni. A futamidő végéig fix kamatozású ügyletek esetén a kamat nem módosítható.

A Bank a Hirdetményben az MNB honlapján közzétett kamatváltoztatási mutatók megfelelő kamatperiódusra vonatkozó változatai közül, a kölcsönre vonatkozóan alkalmazott kamatváltoztatási mutató alapján jogosult az ügyleti kamat mértékét egyoldalúan, kamatperiódusonként megváltoztatni. Erről a változás hatályba lépését megelőző kilencven nappal értesítést küld a kölcsönfelvevő Ügyfélnek és azt a Hirdetményben is közzé teszi. Ha kamatváltoztatási mutató változása az ügyleti kamat csökkentését teszi lehetővé, a Bank ezt is érvényesíti.

10.6. A kamatperiódus módosítása

A kölcsönfelvevő Ügyfélnek a kamatperiódus fordulónapján lehetősége van a következő kamatperiódus hosszának megváltoztatására vagy a hátralévő futamidőre fix kamat meghatározására az MFL felételeknek megfelelően.

A Bank kilencven nappal a kamatperiódus lejáratá előtt értesíti a kölcsönfelvevő Ügyfelet a kamatperiódus módosításának lehetőségéről, a kamatperiódus fordulónapját követő kamat mértékéről szóló jogszabályi tájékoztatással együtt, valamint a Hirdetményben is közzé teszi.

A kölcsönfelvevő Ügyfél a kamatperiódus hosszának megváltoztatására irányuló szándékáról legalább harminc nappal a kamatperiódus lejáratára előtt írásban értesíti a Bankot.

A Bank a kamatperiódus hosszának megváltoztatása esetén a kamat mértékének meghatározásakor az induló kamatra vonatkozó maximum figyelembevételével állapítja meg a kamatot.

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

10.7. Ügyintézési határidők

- a) **Hitelbírálat:** A Bank a hitelbírálatot a befogadást követően, az értékbecslés rendelkezésre állásától számított tizenöt munkanap alatt végzi el. A Bankon kívül álló ok miatt bekövetkezett mulasztás időtartama nem számít bele a tizenöt munkanapba. Ha a Bank a fenti hitelbírálati határidőn belül nem bírálja el a hiteligenyélést, úgy a két munkanapot meg nem haladó késedelem esetén a folyósítási jutalék és a folyósítással összefüggő pénzforgalmi szolgáltatás díja felének, ennél hosszabb késedelem esetén a teljes folyósítási jutalék és a folyósítással összefüggő pénzforgalmi szolgáltatás díja megfizetésétől eltekint.
- b) **Folyósítás:** A Bank a folyósítási feltételek maradéktalan teljesítését követő két munkanapon belül folyósít. A kölcsönfelvevő Ügyfél a folyósítást ettől eltérő időpontban is kérheti. Ha a Bank az MFL-t vagy annak egy részét határidőben nem folyósítja, úgy a két munkanapot meg nem haladó késedelem esetén a folyósítási jutalék és a folyósítással összefüggő pénzforgalmi szolgáltatás díja felének, ennél hosszabb késedelem esetén pedig a teljes folyósítási jutalék és a folyósítással összefüggő pénzforgalmi szolgáltatás díja megfizetésétől eltekint.
- c) **Törlési engedély:** Ha a kölcsönfelvevő Ügyfél a kölcsönszerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettségét szerződésszerűen teljesítette, vagy teljesen előtörlesztette, a Bank a jelzálogjog törlési engedélyt a teljes tartozás jóváírásától számított hét munkanapon belül kiadja a kölcsönfelvevő Ügyfél részére.

10.8. Díjmentesség

- a) **Előtörlesztés:** 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 az MFL-hez kapcsolódó teljes vagy részleges előtörlesztési díjak a Hirdetmény szerint maximáltak.
- b) **Földhivatali ügyintézés:** A Bank a tulajdoni lap másolatának, illetve a térképmásolat lekérésére, továbbá az MFL 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.
- c) **Törlesztési számla:** A Bank díjmentes számlát biztosít a kölcsönfelvevő Ügyfél részére, amely kizárólag Az MFL 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 beszédése is díjmentes.

10.9. Szerződéskötés megíúsulása

Ha a szerződéskötés megíúsul, úgy a kölcsön igényléséhez kapcsolódó eredeti dokumentumokat a Bank a kölcsönt igénylő Ügyfél részére visszaszolgáltatja. Az Ügyfél a bankfiókban vagy postai úton kérheti az általa benyújtott és az általa megfizetett szolgáltatásokhoz kapcsolódó dokumentumok eredeti példányait és az értékbecslés kivonatát. Ezeket a Bank a kérelem beérkezésétől számított hét munkanapon belül az Ügyfél rendelkezésére bocsátja. Postai küldés esetén a Bank postaköltséget felszámíthat.

10.10. Tájékoztatás

A Bank az MFL-hez kapcsolódó éves egyenlegközlés során értesíti a kölcsönfelvevő Ügyfelet arról, hogy lehetősége van részlegesen vagy teljesen előtörleszteni vagy teljes előtörlesztés útján kiváltani kölcsönét.

11. NHP Zöld Otthon Hitel

- 11.1. Az NHP Zöld Otthon Hitel az MNB NHP Zöld Otthon Programjának (továbbiakban: NHP ZOP) keretében 2022. augusztus...-ig nyújtott lakás kölcsöntermék (továbbiakban: Lakáshitel), amelyet a kölcsönfelvevő Ügyfél az NHP ZOP-ban részt vevő Bankkal megkötött kölcsönszerződés (továbbiakban Lakáshitel Szerződés) alapján vesz igénybe.
- 11.2. A kölcsönfelvevő Ügyfél az NHP ZOP keretében nyújtott Lakáshitelhez állami családi otthonteremtési kamattámogatást a vonatkozó jogszabályban, valamint az NHP ZOP termékfeltételek együttes teljesülése esetén vehet igénybe új lakás vásárlása, és építése esetén forint alapú piaci kamatozású lakáscélú hitelt fix kamatozással.
- 11.3. Az új lakással szembeni elvárás, hogy annak energiahatékonyak kell lennie, azaz az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 7/2006. (V. 24.) TNM rendelet szerint meghatározott összesített energetikai jellemző számított értéke (primer energiaigény) az új lakásra vonatkoztatva legfeljebb 80 kWh/m²/év, továbbá az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról szóló 176/2008. (VI. 30.) Korm. rendelet szerinti BB (azaz közel nulla energiaigényre vonatkozó követelménynek megfelelő) vagy annál jobb energetikai minőségi besorolással rendelkezik.
- 11.4. A Lakáshitel jellemzői
- Az NHP ZOP Termékismertető ismerteti a Lakáshitel célját, összegét, devizanemét, futamidejét, az igénybevétel feltételeit, a kölcsön biztosítékát, illetve a fedezetül elfogadható ingatlanok körét. A Lakáshitel folyósításának és törlesztésének feltételeit a kölcsönszerződés tartalmazza.
- 11.5. A szerződéskötésre vonatkozó ajánlat
- A Bank az Ügyfél részére az általa megadott adatok alapján a kölcsönkérelem befogadáskor, a Lakáshitel főbb tulajdonságait összefoglaló visszavonhatatlan ajánlatot ad. Az ajánlati kötöttség az ajánlat kiállítását követő legalább kilencven napig köti a Bankot. Az ajánlati kötöttség a szerződéstervezet és a kötelező érvényű ajánlat együttes átadásának időpontjától számított tizenöt napig áll fenn.
- 11.6. Kamat, díjak változása
- Az ügyleti kamat fix, nem változó. A kamat mértékét a Bank a Hirdetményben teszi közzé.
- Ha a Bank a kölcsönszerződéshez kapcsolódóan részére az MNB által nyújtott refinanszírozási kölcsönt a kölcsönfelvevő Ügyfélnek felróható okok valamelyike miatt köteles az MNB részére visszafizetni, úgy a Lakáshitel ügyleti kamata és díjai az alábbiak szerint változnak:
- a) az ügyleti kamat tíz éves kamatperiódusban rögzített, ahol az ügyleti kamat 3,5 százalékponttal haladja meg a kölcsönszerződésben meghatározott kamatváltoztatási mutató alapjául szolgáló referenciakamat értékét,
 - b) a teljes vagy részleges előtörlesztési díj maximum az előtörlesztett összeg egy százaléka, ide nem értve a lakástakarék-pénztári szerződés alapján történt teljes vagy részleges előtörlesztést.
- 11.7. Ügyintézési határidők
- a) Hitelbírálathat: A hitelbírálathatáridő nem haladhatja meg a befogadást követően az értékbecslés rendelkezésre állásától számított tizenöt munkanapot, új lakás építése esetén a huszonöt munkanapot. Ha az NHP ZOP keretében folyósított Lakáshitelhez OTK-támogatás is kapcsolódik, a hitelbírálathatáridő további öt munkanappal, új lakás építése esetén tizenöt munkanappal meghosszabbodik. Ha a befogadáshoz képest új körülmény merült fel, a Bank jogosult a kölcsönfelvevő Ügyféltől az ellenőrzési listában megjelölteken túl további dokumentumokat bekérni.
 - b) Folyósítás: A folyósítás a folyósítási feltételek teljesítését követő két munkanapon belül történik. A kölcsönfelvevő Ügyfél a folyósítást ettől eltérő időpontban is kérheti.

Ha a Bank nem teljesíti fenti hitelbírálati, illetve folyósítási határidőt, úgy a teljes folyósítási jutalékot nem számítja fel. Szakaszos folyósítás esetén a Bank csak azon (rész)folyósításhoz kapcsolódóan nem számítja fel folyósítási jutaléktól, amely esetén nem teljesítette a folyósítási határidőt.

12. Deviza alapú jelzáloghitelek, ingatlan pénzügyi lízing forintosítására vonatkozó különös feltételek

Az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről 2014. LXXVII. törvény (továbbiakban: Konverziós törvény) szerint módosuló – forintosított - fogyasztói kölcsönszerződések (deviza alapú jelzáloghitelek, ingatlan pénzügyi lízing):

12.1. A kamat meghatározása

- 1) Ha 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.

- 2) Ha 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.

12.2. A Konverziós törvény szerint módosuló – nem forintosított - kölcsönszerződések:

a) A kamat meghatározása:

- 1) Ha 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.

- 2) Ha 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.

12.3. A Konverziós törvény szerint nem módosuló – devizában maradó – kölcsönszerződések:

a) A kamat meghatározása

- 1) Ha 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.
- 2) Ha 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.

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

A 2004. május 1. napja előtt, illetve 2014. június 19. után kötött deviza alapú fogyasztói kölcsönszerződések esetén a 12.3. pont szerinti módosításra 2015. december 31. napjáig kerül sor.

12.5. Alkalmazott árfolyam

A Bank a 2004. május 1. napjától kötött deviza alapú jelzáloghitel, illetve ingatlan pénzügyi lízing esetén 2015. január 1. napjától a Konverziós törvény szerinti szerződésmódosulás időpontjáig - a szerződés szerint mindenkor esedékessé váló törlesztések, törlesztőrészletek, valamint az előtörlesztés illetve végtörlesztés során esedékessé váló törlesztések illetve bármilyen más pénzbani kötelezettség teljesítésének elszámolása esetén - svájci frank alapú hitelek esetében 256,47 HUF/CHF, euró alapú hitelek esetén 308,97 HUF/EUR árfolyamot alkalmaz. Ezen árfolyam alkalmazása alól kivételeket a vonatkozó Általános Szerződési feltételek határozhatnak meg.

12.6. 2014. augusztus 15. napjától, illetve a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2014. évi LXXVIII. törvény (továbbiakban: Fair banki törvény) alapján 2015. február 1. napja után fogyasztóval szerződött deviza alapú hitelügyletek, 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 devizaszámlájáról 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 lakáscélú deviza alapú jelzálog kölcsönügyleteknél a szerződés szerint mindenkor esedékessé váló törlesztések, törlesztő részletek, illetve bármilyen más pénzbani 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 középárfolyamon történik. A Bank fenntartja a jogot, hogy - figyelemmel a pénzügyi hatások alakulására - az adott naptári napon belül az adott naptári napra meghatározott és közzétett árfolyamot módosítsa.

Szerződésmódosítás keretében részbeni előtörlesztés, teljes előtörlesztés, végtörlesztés során esedékessé váló törlesztések, törlesztő részletek, illetve bármilyen más pénzbani kötelezettség teljesítésének elszámolása az esedékesség napján a tranzakció időpontjában érvényes számlakonverziós deviza közép árfolyamon történik.

Ha a Bank a szerződéseken, hirdetésekben devizaárfolyamot jelöl meg, úgy ez esetben is a Bank által meghatározott saját számlakonverziós deviza középárfolyamot alkalmaz.

Azon deviza alapú kölcsönszerződések esetén, melyeknél a szerződés a fennálló tartozás összegének forintban 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.

III. Jelzáloghitel közvetítői tevékenység és lakástakarék termék közvetítése

1. A Bank, mint jelzáloghitel közvetítő jogállása

- 1.1. A Bank jelzáloghitel közvetítői tevékenységet kiemelt közvetítőként végezhet egy pénzügyi intézmény – ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is – vagy több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában. Független kiemelt közvetítőnek minősül a több pénzügyi intézmény – ideértve a pénzügyi intézmények csoportját is – megbízásából jelzáloghitel vagy fogyasztónak nyújtott ingatlanra pénzügyi lízing közvetítése is, 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. § (1) bekezdés aa) pontja és (1a) bekezdése].
- 1.2. A Bank a kiemelt 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 tevékenységet végezhet, ideértve a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára kötelezettségvállalást vagy a szerződés megkötését is.
- 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.
- 1.4. A Bank a kiemelt közvetítőként végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjra az Ügyfélől 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 után díjat, költséget nem számít fel.
- 1.5. A Bank a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően írásban tájékoztatást ad az Ügyfélnek:
 - a) cégnevéről, 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 tájékoztatásban 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 ellenértékeként díjat számít-e fel.

2. Lakástakarék termék közvetítése

- 2.1. Az Erste Lakástakarék Zrt. (továbbiakban: ELTP) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által EN-I-50038/2011. számon kiadott engedély alapján kiemelt közvetítőt jogosult igénybe venni. A Bank az ELTP kiemelt közvetítőjeként jogosult eljárni a lakás-takarékpénztári szerződés, áthidaló, azonnali áthidaló, illetve lakáskölcsön szerződés megkötése, kezelése, módosítása, illetve a törvényes jogok érvényesítése során.

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 való közreműködésre, amely az alábbi tevékenységek elvégzését jelenti különösen:

a) A Bank a lakás-előtakarékossági termék vonatkozásában:

- közreműködik a lakás-takarékpénztári megtakarítási szerződés megkötésében, így az ajánlat felvételében és az ELTP részére továbbításban;
- a fiókhálózatán keresztül biztosítja, hogy az Ügyfelek a lakás-takarékpénztári termékek szerződéses feltételeit és kondícióit a szerződéskötést megelőzően teljes körűen megismerjék; az ELTP Üzletszabályzatát az Ügyfelek rendelkezésére bocsátja;
- a lakás-takarékpénztári ajánlat felvételét megelőzően elvégzi az Ügyfelek átvilágítását a Pmt-ben előírt személyi okmányok ellenőrzésével;
- az Ügyfél által kitöltött és aláírt lakás-előtakarékossági ajánlatot, az adatmódosításra, szerződésmódosításra és jogutódlásra vonatkozó kérelmeket átveszi és azok rögzítését követően az ELTP 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) az ELTP részére. Az ELTP-nek az ügyfél ajánlatot, illetve bármely más dokumentációt legkésőbb a bankfiókialáírást követő harminc napon belül meg kell válaszolnia, ellenkező esetben az ajánlati kötöttség megszűnik az Ügyfél vonatkozásában.

b) 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 az ELTP 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, az MNB fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről és a Pénzügyi Békéltető Testületnek az MNB 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 Bank az ELTP kiemelt közvetítőjeként az Ügyfél hitelképességét a rendelkezésére álló információk alapján értékeli és dönt arról, hogy az Ügyféllel kölcsönszerződést kíván kötni az ELTP nevében és javára. A hitelképességi vizsgálat eredményéről az ELTP a Bankon keresztül tájékoztatja az Ügyfelet minden esetben írásban pozitív, illetve az elutasító döntés közlésével.

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 szám adatot 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 készpénzre 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 szám adatot 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.
- 2.4. Az azonnali áthidaló/áthidaló kölcsön/hitel, valamint a lakáskölcsön nyújtásának feltételeit az ELTP Üzletszabályzata tartalmazza, amelyet az érdeklődő Ügyfél megtekinthet a Bank fiókhálózatában a szerződéskötést megelőzően és, amely elérhető az ELTP honlapján.
- 2.5. A Bank közreműködik az azonnali áthidaló/áthidaló kölcsön 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 bankfiókban 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 az ELTP díjtáblázat figyelemfelhívásra, továbbá a mindenkori akciókat tartalmazó Hirdetményre. Ha 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 megtagarításonként kell megjelölni az igényelt hitel típusát és hitelösszegét.
- 2.6. 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 az ELTP által előírt dokumentumokat, amely igazolja az Ügyfél hitelképességét, a lakáscélú felhasználást, a dologi fedezetek jogi megfelelését és az elvégzett értékbecslés szerint értékbeli megfelelését.
- 2.7. 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.
- 2.8. A lakáskölcsön esetén a Bank a lakáscélú felhasználás igazolásaként olyan:
- a) a hatályos számviteli jogszabályoknak megfelelően előállított eredeti számlát,
 - b) lakáscélú hitelintézeti kölcsön, pénzügyi lízing kiváltásáról szóló igazolást, illetve
 - c) 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 ELTP-hez való megérkezésének napját követően keletkezett.
- 2.9. A lakáskölcsön, az áthidaló/azonnali áthidaló kölcsön kiutalását az ELTP megtagadhatja, ha a lakás-előtakarékoskodó, vagy a kedvezményezett Ügyfél a hitelbírálatához előírt kölcsönkérelmet hiányosan (ideértve azt is, ha olvashatatlanul, nyilatkozatait nem egyértelműen megtéve, ellentmondóan) nyújtja be vagy a hitelbírálatához előírt, és a lakáscélú felhasználás igazolására a jogszabály által előírt okiratokat maradéktalanul nem bocsátja rendelkezésre. Az ELTP a Bank közreműködésével az elutasítást megelőzően harminc napos határidő biztosításával az ELTP Üzletszabályzatában foglalt módon írásban vagy szóban felhívja az Ügyfelet a hiányok pótlására.
- 2.10. Előzetes ügyfél tájékoztatás, ajánlati kötöttség az áthidaló/azonnali áthidaló kölcsön és lakáskölcsön termékek esetén:
A kölcsönkérelem elbírálásáról az ELTP a Bankon keresztül 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. Az ELTP ajánlati kötöttsége a szerződés tervezet Ügyfél részére rendelkezésre bocsátásától számított tizenöt napig áll fenn. Az ELTP 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.
- 2.11. Az ELTP, mint hitelező feladatai, kötelezettségei a hitelképesség vizsgálat során:

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

A hitelreferencia-szolgáltatás igénybevételéről az ELTP előzetesen papíron vagy más tartós adathordozón tájékoztatja az Ügyfelet.

Az ELTP 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 kölcsönszerződés megkötését követően az ELTP nem mondhatja fel a kölcsönszerződést azzal az indokkal, hogy a hitelképesség vizsgálata nem volt megfelelő vagy az Ügyfél által közölt adatok hiányosak voltak.

Ha a felek a kölcsönszerződés megkötését követően a kölcsön teljes összegének felemelésében állapotodnak meg, a kölcsönszerződés módosítását megelőzően az ELTP köteles az Ügyfél hitelképességét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen ismételtén értékelni, kivéve, ha a kölcsön adott összegű megemelését a hitelképesség eredeti vizsgálatakor már figyelembe vették.

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

- 2.12. A kölcsönszerződés akkor jön létre, ha valamennyi érdekelt a kölcsönszerződést az elvárt alakiság mellett (teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban) aláírta. A kölcsön – és biztosítéki szerződés megkötésében a Bank közreműködik, a szerződéseket a Bank az ELTP nevében és képviselőjében jogosult aláírni. A kölcsönszerződésben rögzített folyósítási feltételek maradéktalan teljesülését követően az ELTP tizenöt napon belül átutalja a kölcsön összeget.
- 2.13. A Bank közreműködik a megkötött lakás-előtakarékossági szerződéssel és a kölcsönrel kapcsolatos ügyintézésben, így a szerződés módosításával, adatok változásával, Ügyfél kérelmek átvételével, szerződéssel kapcsolatos tájékoztatással kapcsolatos feladatokat az ELTP képviselőjében jogosult ellátni. Az Ügyfél a szerződéssel kapcsolatos kérelmeit, panaszát a Bankon keresztül benyújthatja, amelyet a Bank az ELTP részére továbbít, amelyekre a választ az ELTP az Üzletszabályzatában foglaltak szerint válaszol meg.

IV. Záró rendelkezések

1. Az Európai Unió 2018/822 sz. tanácsi irányelve a 2011/16/EU irányelvnek az adatszolgáltatási kötelezettség alá tartozó, határokon átnyúló konstrukciókkal kapcsolatosan az adózás területére vonatkozó kötelező automatikus információcsere tekintetében történt módosításáról (továbbiakban: DAC6 Irányelv) értelmében, amely a 2013. évi XXXVII. sz. törvény implementálta a magyar jogrendszerbe, a Bank nem nyújt olyan adótanácsot, illetőleg abban nem működik közre, amely a DAC6 Irányelv hatálya alá tartozik. Ügyfél ilyen jellegű adótanács nyújtására, illetőleg abban való közreműködésre nem kérheti a Bank munkatársait. Ha az Ügyfél az előzők ellenére olyan tranzakciót hajt végre a Bankon keresztül, amely a DAC6 Irányelv hatálya alá tartozik, úgy az Ügyfél köteles azt jelenteni a Nemzeti Adó és Vámhivatal felé. Az Ügyfél ezen jelentéstételi kötelezettségének elmulasztásából eredő bármilyen szankció kizárólag az Ügyfelet terheli.
2. Az Erste Bank Hungary Zrt. 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 Feltételei illetve Üzletszabályzatai az irányadóak.
3. 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 2024. január 2. napján lép hatályba, egyidejűleg hatályát veszti a 2023. december 1. napjától hatályos Üzletszabályzat. A módosításokat a szürke háttérrel kiemelve tartalmazza a dokumentum.

Erste Bank Hungary Zrt. alapadatai

Név: ERSTE BANK HUNGARY ZRT.
Székhely: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.
Postacím: ERSTE BANK HUNGARY ZRT. Budapest 1933
Cégjegyzékszám: Cg.: 01-10-041054
Adószám: 10197879 - 4 - 44 (törzsszám)
Csoport azonosító szám: 17781042 – 5 – 44
SWIFT: GIBAHUHB (amennyiben 11 karakterű kódra van szükség: GIBAHUHBXXX)
GIRO: 19017004 - 00201160 - 00000000
LEI: 549300XWJHRKLHU2PS28
GIIN: L99T2F.00040.ME.348

Weboldal: www.erstebank.hu

Telefonos elérhetőségek:

- Lakossági és Kisvállalkozói TeleBank: +36 1 298 0222
- Bankkártya, TeleBank, George Web és George App tiltása: +36 1 302 5885
- Vállalati TeleBank: +36 1 298 0223
- Külföldről hívható telefonszám: +36 1 298 0222

E-mail: erste@erstebank.hu

A Bank az engedélyhez kötött tevékenységeket a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott I-2061/2004. (kelt: 2004.08.26.), E-III/669/2008, EN-III/M-614/2009, H-EN-I/1608/2012. számú engedélyekben meghatározottak alapján végzi.