**A PÉNZPIACRA VONATKOZÓ FOGYASZTÓVÉDELMI RENDELKEZÉSEK**

**1.1. ÜZLETSZABÁLYZAT**

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (**Hpt.**) értelmében a pénzügyi intézmény (hitelintézet és pénzügyi vállalkozás) köteles a részére engedélyezett és általa rendszeresen végzett tevékenységre vonatkozó általános szerződési feltételeit üzletszabályzatba foglalni. A pénzügyi intézmény legfontosabb dokumentuma az *üzletszabályzat.* Egyes üzletágak (pl. a betétügylet, hitel- és kölcsönszerződés) esetében az üzletszabályzat kötelező minimális tartalmát is előírja a törvény (Hpt. 276-278. §).

A pénzügyi intézmény - az egyszeri fizetési megbízás kivételével, valamint a Hpt. 285. §-ban meghatározott eltéréssel - pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést csak írásban köthet. Az írásban kötött szerződés egy hiteles példányát a pénzügyi intézmény köteles az ügyfél rendelkezésére bocsátani. [Hpt. 279. § (1) bekezdés]

A fenti előírás megsértése nem vonja maga után a szerződés érvénytelenségét, jogkövetkezményként az MNB intézkedést alkalmazhat, illetve bírságot szabhat ki.

A pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződésben egyértelműen meg kell határozni a kamatot, díjat és minden egyéb költséget vagy feltételt, ideértve a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit és a szerződést biztosító mellékkötelezettségek érvényesítésének módját, következményeit is. [Hpt. 279. § (1)-(3) bekezdés]

A páneurópai egyéni nyugdíjtermék (PEPP) szolgáltatására és forgalmazására a Hpt. rendelkezéseit az (EU) 2019/1238 európai parlamenti és tanácsi rendeletben és a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény VI. Fejezetében foglalt eltérésekkel kell alkalmazni[[1]](#footnote-1).

A betétügylet feltételeit magában foglaló üzletszabályzatnak tartalmaznia kell különösen

* 1. a pénzügyi intézmény teljes nevét, a tevékenységi engedély számát és dátumát,
	2. a kamatszámítás, illetőleg az átlagkamat-számítás módját, a kamat megváltoztatásának lehetőségét,
	3. azt a legkisebb összeget, amelyet a hitelintézet betétként elfogad,
	4. azt a legrövidebb időtartamot, amíg a betétet nem, illetve csak a kamat vagy annak egy része elvesztése árán lehet kivenni,
	5. a fizetendő kamatból történő - a hitelintézet által eszközölt - esetleges levonásokat,
	6. a betétszámla megszüntetésének módját, esetleges költségét,
	7. a betét biztosítottságára vonatkozó információt,
	8. névre szóló betét esetében a hitelintézet által nyilvántartott személyi azonosító adatok körét (Hpt. 277. §).

A hitel- és kölcsönszerződés általános szerződési feltételeit magában foglaló üzletszabályzatnak tartalmaznia kell legalább

* 1. a hitelintézet teljes nevét, a tevékenységi engedély számát és dátumát,
	2. azt, hogy változtatható-e, és ha igen, milyen módon a kamat,
	3. a kamatszámítás módját,
	4. az egyéb díjakat és költségeket,
	5. a szerződést biztosító mellékkötelezettségeket,
	6. a központi hitelinformációs rendszerről szóló törvényben meghatározott központi hitelinformációs rendszerrel (**KHR**) kapcsolatos adatkezelési szabályokat, a jogorvoslati lehetőségekre való figyelemfelhívással együtt
	7. deviza alapú jelzáloghitel-szerződés esetén a Hpt. 267. §-ban foglaltaknak megfelelően kiválasztott és alkalmazott számítási módot, továbbá azt az adatot, hogy a forintban meghatározott összeg kiszámítására mely időpontban kerül sor.

A g) pontot alkalmazni kell deviza alapú pénzügyi lízingszerződés esetén is. [Hpt. 278. § (2) bekezdés].

Ha a pénzügyi intézmény tevékenységével összefüggő magatartási kódexnek vetette alá magát, ezt a tényt egyértelműen feltünteti üzletszabályzatában. [Hpt. 276. § (2) bekezdés]

A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (**Fhtv.**) hatálya alá nem tartozó pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződések esetén kamatot, díjat vagy egyéb szerződési feltételt csak akkor lehet egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha a szerződés ezt a pénzügyi intézmény számára - külön pontban - egyértelműen meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére lehetővé teszi. A szerződés kamatot, díjat érintő - az ügyfél számára kedvezőtlen - módosítását a módosítás hatálybalépését tizenöt nappal megelőzően, közzé kell tenni, elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfelek számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé kell tenni.

Szerződés egyoldalúan nem módosítható új díj vagy költség bevezetésével. Az egyes kamat, díj vagy költségelemek szerződésben meghatározott számítási módja egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül nem módosítható.

Az ügyfél hirdetményben történő tájékoztatása során biztosítani kell, hogy megállapítható legyen, melyik kamat-, díj- vagy költségelem milyen mértékben változik. Az ügyfél számára elérhetővé kell tenni a módosítás okait.

A pénzügyi intézmény az ügyfél számára nem kedvezőtlenül egyoldalúan módosíthatja az ügyféllel kötött szerződés feltételeit.

A lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény (**Ltp.**) értelmében a lakástakarékpénztár köteles általános szerződési feltételeit oly módon meghatározni, hogy azok hosszú távon biztosítsák a lakás-előtakarékoskodók és a lakástakarékpénztár által vállalt kötelezettségek összhangját.

***A lakástakarékpénztár üzletszabályzatában*** köteles a betétgyűjtési és hitelnyújtási tevékenység és az áthidaló kölcsön nyújtásának általános szerződési feltételeit meghatározni úgy, hogy az legalább a következőket tartalmazza:

* 1. a lakás-előtakarékoskodó és a lakástakarékpénztár által teljesítendő szolgáltatások mértéke és gyakorisága, továbbá a késedelmes teljesítés jogkövetkezményei,
	2. a szerződés alapján teljesítendő betételhelyezés után járó kamat mértéke,
	3. a lakáskölcsön igénybevételének feltételei, a minimális megtakarítási hányad, a minimális értékszám, a hitelképesség vizsgálata során figyelembe vett szempontok, a lakáskölcsön megtagadásának esetei,
	4. a lakáskölcsön kamatozása, kezelési költsége,
	5. a lakáskölcsönt igénylők között felállított sorrend meghatározásának módja, a kiutalásra kerülő szerződések meghatározása, a lakáskölcsön esedékessége és folyósításának lebonyolítása,
	6. a szerződés módosításának, különösen a szerződéses összeg felemelésének vagy csökkentésének, illetve a rendkívüli betételhelyezés feltételei és jogkövetkezményei,
	7. a szerződés felmondásának esetei és jogkövetkezményei,
	8. a betét átruházásának feltételei,
	9. az áthidaló kölcsön igénybevételének lehetőségei,
	10. a lakáscélú felhasználás bizonyításának okiratai. [Ltp. 18. § (1) bekezdés]

A lakás-takarékpénztár általános szerződési feltételeinek módosításához az állami támogatás nélküli módozatokra vonatkozó általános szerződési feltételek kivételével az MNB engedélye szükséges. [Ltp. 18. § (3) bekezdés]

Az üzletszabályzatba vagy fogyasztói szerződésbe foglalt általános szerződési feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta. [Ptk. 6:78 §. (1) bekezdés]

Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől. Ilyen feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta. [Ptk. 6:78 §. (2)-(3) bekezdés]

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (**Ektv.**) rendelkezései alapján az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató az elektronikus úton történő szerződéskötésre vonatkozó ajánlat elküldését megelőzően köteles az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az igénybe vevő számára, hogy tárolja és előhívja azokat. [Ektv. 5. § (1) bekezdés]

A hitelintézet mérete, tevékenységének jellege, nagysága és összetettsége arányában az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület által elfogadott stratégiával rendelkezik az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatási szerződések fogyatékos személyek általi egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségének elősegítéséhez. Az irányítási jogkörrel rendelkező vezető testület az elfogadott stratégiát legalább kétévente felülvizsgálja. (Hpt. 283. §)

**1.2. TÁJÉKOZTATÁS**

Általános ügyfél tájékoztatás

A pénzügyi intézmény köteles az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeibenközzétenni, valamint elektronikus kereskedelmi szolgáltatások nyújtása esetén folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton iselérhetővé tenni:

* 1. általános szerződési feltételeit is tartalmazó üzletszabályzatait,
	2. az ügyfelek számára ajánlott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal (ügyletekkel) kapcsolatos szerződési feltételeket,
	3. a kamatokat, szolgáltatási díjakat, az ügyfelet terhelő egyéb költségeket, a késedelmi kamatokat, valamint a kamatszámítás módszerét.
	4. panaszkezelési szabályzatát

Ha az általános szerződési feltételt is tartalmazó üzletszabályzat, valamint bármely egyéb szabályzat módosítása fogyasztóval már megkötött szerződést is érint, a pénzügyi intézmény az internetes honlapján könnyen elérhető módon legalább 5 évig a módosítást megelőzően hatályos üzletszabályzatát, valamint egyéb szabályzatát is hozzáférhetővé teszi.

A pénzügyi intézmény köteles az ügyfél kérésére ingyenesen rendelkezésre bocsátani

*a)* üzletszabályzatait, továbbá

*b)* a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat.

A pénzügyi intézmény - ha törvény ettől eltérően nem rendelkezik - a szerződés megkötése előtt köteles az ügyfelet arról tájékoztatni, ha a szerződéssel kapcsolatos jogvita esetén nem a magyar jog alkalmazását, illetve nem a magyar bíróság kizárólagos joghatóságát kötik ki. [Hpt. 271. § (1)-(3) bekezdések]

***Időszakos tájékoztatás***

***Kimutatás (kivonat)***

Folyamatos szerződések - ideértve a betétösszegek ismétlődő lekötésére szóló szerződést is - esetében a pénzügyi intézmény köteles az ügyfél részére legalább évente egy alkalommal, valamint a szerződés megszűnését követő harminc napon belül egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonatot) küldeni. A számláról megküldött kimutatást - az üzletszabályzat vagy szerződés eltérő rendelkezése hiányában - elfogadottnak kell tekinteni, ha az ügyfél a kézbesítéstől számított hatvan napon belül írásban nem emelt kifogást, ugyanakkor ez nem érinti a követelés érvényesíthetőségét.

[Hpt. 275. § (1)-(2) bekezdés]

* Az ügyfél - saját költségére - a kérést megelőző öt évben végrehajtott egyedi ügyletekről kimutatást kérhet. Az ilyen kimutatást a pénzügyi intézmény legkésőbb kilencven napon belül köteles az ügyfélnek írásban megküldeni.
* A hitelintézet a kivonatot, valamint a kimutatást - a felek eltérő megállapodásának hiányában - magyar nyelven köteles kiállítani és megküldeni.

 [Hpt. 275. § (3)-(4) bekezdés]

Az OBA tagintézet által a betétes részére küldött kivonaton fel kell tüntetni, hogy vonatkozik-e rá a betétbiztosítás és utalni kell a Hpt. 6. melléklete szerinti tájékoztatóra. A 6. melléklet szerinti tájékoztatót az OBA tagintézete legalább évente egyszer megküldi a betétes részére.

A betétessel történő megállapodás alapján a fentiekben meghatározott tájékoztatást postai úton vagy a bank internetes felületén vagy más, a szerződésben meghatározott közvetlen módon kell elérhetővé tenni. A betétes kérésére a tájékoztatást írásban kell átadni vagy megküldeni.

[Hpt. 275. § (6)-(7) bekezdés]

***Hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás***

A hitelező, a hitelközvetítő vagy közvetítői alvállalkozó a hitelszerződés megkötését megelőzően a személyre szóló tájékoztatással és a közvetítő tájékoztatási kötelezettségével összhangban a fogyasztó részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján a fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel és – ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül – a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének. Ennek során a hitelező és adott esetben a hitelközvetítő vagy közvetítői alvállalkozó a fogyasztó rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat annak érdekében, hogy a fogyasztó megalapozott döntést hozhasson a hitelszerződés esetleges megkötése tekintetében.

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

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

A felvilágosítás során egyértelmű általános tájékoztatást kell nyújtani a hitelfelvétel folyamatáról, továbbá az MNB fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről és a Pénzügyi Békéltető Testületnek az MNB tv. szerinti pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében betöltött szerepéről.

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

a) arra, hogy az összekapcsolt szolgáltatások viszonya járulékos vagy önálló, valamint

b) az egyes szerződések felmondásának körülményeire is.

A hitelező az általa kötött hitelszerződések és jelzáloghitel-szerződések termékcsoportonként legjellemzőbb mintaszövegét a fogyasztók előzetes tájékozódása érdekében az internetes honlapján köteles hozzáférhetővé tenni.

(Fhtv. 5. §)

***A jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok***

A hitelnyújtó gondoskodik arról, hogy a MNB által a honlapján közzétett, a túlzott eladósodottság kockázatairól szóló [tájékoztatót](https://www.mnb.hu/letoltes/tulzott-eladosodottsag-tajekoztato-2023-12-22-clean.pdf) a hitelnyújtóval - ideértve annak közvetítőivel is - kapcsolatba kerülő hiteligénylő természetes személyek a hitelképesség vizsgálatát megelőzően írásban vagy elektronikus úton kézhez kapják. A tájékoztatóban az alábbi mutatók tekintetében ad eligazítást az MNB a hiteligénylőknek.

A jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet [**32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet**] 2015. január 1-jétől adósságfék-szabályozást ír elő. A jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató (JTM) értékére előírt felső korlát megakadályozza, hogy a hitelfelvevő rendszeres, igazolt nettó jövedelméhez képest túlságosan nagy törlesztési teherrel járó új hitelt vegyen fel. A mutató értéke úgy határozható meg, hogy az adós havi törlesztőrészletét és a kapcsolódó díjak, költségek összegét elosztjuk az igazolt havi nettó (adózott) jövedelmével. Jövedelemként az igazolt nettó jövedelem (munkabér, nyugdíj, családi pótlék stb.) számítható be. A 450 ezer forintot meg nem haladó hitel esetében - a hitelkeret emelésének kivételével - nem kell alkalmazni az adósságfék szabályozást, amennyiben az adósnak nincs másik olyan korábbi – 2015. január 1-jét követően felvett - hitelből eredő fennálló tartozása, amelynél a hitel eredeti összege, hitelkeret-szerződés esetén aktuális szerződött hitelkeret-összege nem haladta meg a 450 ezer r forintot. Amennyiben új hitelt vesz fel, akkor a JTM arány kiszámításához az újabb hitel havi törlesztőrészletét és egyéb díjait hozzá kell adni a fennálló, korábban felvett (és még maradéktalanul vissza nem fizetett) hitelek törlesztőrészleteihez és egyéb díjaihoz. Adóstársak bevonása esetén a JTM meghatározásához az adós és az adóstársak fennálló havi törlesztőrészleteit és kapcsolódó fizetési kötelezettségeit is figyelembe kell venni, valamint az új hitel törlesztőrészletét és egyéb díját, költségét össze kell adni és azt kell arányosítani az adós és adóstárs nettó jövedelmeinek összegéhez. Az összes havi kötelezettség és jövedelmek aránya kell, hogy alacsonyabb legyen az előírt JTM-korlátnál.

A hitelfedezeti mutató (HFM) korlát a fedezett hiteleknél (pl. jelzáloghitelek, gépjárműhitelek) a fedezetek (lakás, gépkocsi) értékének arányában korlátozza a felvehető hitelek nagyságát. A HFM a fogyasztók számára azt mutatja meg, hogy a hiteligénylés során a hitel fedezetét képező ingatlan forgalmi értékének vagy gépjármű piaci értékének maximum hány százalékáig kaphatnak hitelt a pénzügyi intézménytől.







\*Amennyiben a hitelkérelem benyújtásának napjáig az ügyfél, adóstársak esetén az ügyfelek még nem töltötték be a 41. életévüket, és elsőlakás-vásárlónak minősülnek, vagyis a 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet szerint egyikük sem rendelkezett lakásban 50%-ot elérő tulajdoni hányaddal, vagy kizárólag olyan lakástulajdonnal rendelkeztek, amely jogszabályon alapuló haszonélvezeti joggal terhelt.

**A KHR**

A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (**KHR tv.**) értelmében referenciaadat-szolgáltató a pénzügyi szolgáltatások legalább egyikét végző pénzügyi intézmény, pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, biztosító, közraktár; a Diákhitel Központ Zrt.; a befektetési hitelt nyújtó hitelintézet, befektetési vállalkozás; az értékpapír-kölcsönzést végző befektetési vállalkozás, befektetési alap, befektetési alapkezelő, elszámolóházi tevékenységet végző szervezet, önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, magánnyugdíjpénztár, pénzügyi intézmény, központi értéktár és biztosító, valamint a határon átnyúló szolgáltatást végző, az Európai Unió másik tagállamában székhellyel rendelkező hitelező, ha a KHR-hez csatlakozott, valamint a természetes személyek adósságrendezéséről szóló 2015. évi CV. törvény szerinti adósságrendezési eljárásokban eljáró Családi Csődvédelmi Szolgálat. [KHR tv. 2. § (1) bekezdés f) pontja]

A KHR olyan zárt rendszerű adatbázis, amelyben kizárólag az e törvényben meghatározott referenciaadatok kezelhetők. [KHR tv. 5. § (1) bekezdés]

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás felelős a referenciaadat-szolgáltatók által átadott referenciaadatok teljes

körű és naprakész nyilvántartásáért, az adatbázis teljességéért és folyamatos fenntartásáért.

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a KHR-be történő adattovábbítás céljából kizárólag a referenciaadat- szolgáltató által átadott referenciaadatot veheti át, és a KHR-ből kizárólag az általa kezelt referenciaadatot adhatja át a referenciaadat-szolgáltatónak. Az adatkérési igényben megjelölt nyilvántartott személyre vonatkozó referenciaadaton kívül a KHR-ből a referenciaadat-szolgáltató részére egyéb adat nem adható át. A KHR-ből a Diákhitel Központ Zrt. részére - a KHR tv. 15. § (8) bekezdésében foglaltakon kívül - referenciaadat nem adható át.

A KHR adatkezelése automatizált módon történik. A referenciaadat-szolgáltatók által megküldött, az azonos természetes személyekre vonatkozó referenciaadatok a KHR-ben a referenciaadat-szolgáltató általi adatátvétel céljából összekapcsolhatók.

[KHR tv. 5. § (4)-(6) bekezdés]

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás megkülönböztetés-mentesen köteles biztosítani a KHR-hez történő csatlakozás lehetőségét az Európai Unió másik tagállamában székhellyel rendelkező hitelező (más tagállambeli hitelező) számára, ha az Magyarországon határon átnyúló szolgáltatást végez.

Más tagállambeli hitelező részére kizárólag a határon átnyúló tevékenysége vonatkozásában, a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a KHR-ben kezelt adatot csak akkor továbbíthat, ha

*a)* ezt a más tagállambeli hitelező a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnál a KHR-hez történő csatlakozásról

szóló írásbeli nyilatkozattal kérelmezi,

*b)* a csatlakozási nyilatkozatban kötelezettséget vállal arra, hogy a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozástól igényelt adatokat kizárólag az e törvényben meghatározottaknak megfelelően használja fel és

*c)* írásban nyilatkozik arról, hogy mind az ügyfél, mind a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás tekintetében az e

törvényben a referenciaadat-szolgáltatóra meghatározott szabályoknak megfelelően jár el és teljesíti a tájékoztatási, adatátadási és egyéb kötelezettségeket.

Más tagállambeli hitelező KHR részére teljesítendő adatátadási kötelezettsége a határon átnyúló szolgáltatást igénybevevő nyilvántartottnak a határon átnyúló szolgáltatással összefüggő, a mellékletben meghatározott adataira terjed ki. [KHR tv. 5.§ (8)-(10) bekezdés]

A referenciaadatok KHR-be történő átadását megelőzően a referenciaadat-szolgáltató beszerzi a természetes személy ügyfél írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy hozzájárul-e az adatai KHR-ből történő, más referenciaadat-szolgáltató általi - a (7) bekezdés szerinti - átvételéhez. Ezt a hozzájárulást a természetes személy ügyfél - az adatok KHR-ben történő nyilvántartásának időtartama alatt - bármikor megadhatja. Nem szükséges az ügyfél hozzájárulása a 11-13/A. § alapján kezelt adatok átvételéhez. Ha az ügyfél nem járul hozzá adatai KHR-ből történő átvételéhez, úgy a KHR a melléklet II. fejezetének 1.1 pontja és 1.2 pont a)-d) alpontjai, valamint az 1.5 pontja szerinti adatokat tartalmazza. [KHR tv. 5. § (3) bekezdés]

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a KHR tv. 5. § (2) bekezdés a) pontja szerint kapott adatokat a szerződéses jogviszony megszűnését követően - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - egy munkanapon belül véglegesen és vissza nem állítható módon törli. A referenciaadat-szolgáltató az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződések megkötésével egyidejűleg a szerződést kötő természetes személyt írásban tájékoztatja arról a lehetőségről, hogy adatait a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a nyilvántartott természetes személy kérésére a szerződéses jogviszony megszűnését követően is kezelheti. A nyilvántartott természetes személy a szerződés megkötésekor vagy a szerződés fennállása során - a referenciaadat-szolgáltató útján - írásban kérheti a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozástól, hogy adatait a pénzügyi vállalkozás a szerződéses jogviszony megszűnését követő legfeljebb öt évig kezelje. A jogviszony megszűnését követő adatkezeléshez való hozzájárulás a szerződéses jogviszony megszűnéséig a referenciaadat-szolgáltató útján, azt követően a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnál közvetlenül, írásban bármikor visszavonható. [KHR tv. 9.§ (1)-(2) bekezdés]

Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés előkészítése során a referenciaadat-szolgáltató írásban tájékoztatja a szerződés megkötése ügyében eljáró természetes személyt a KHR-re irányadó szabályokról, a nyilvántartás céljáról, a nyilvántartott személyt megillető jogokról, arról, hogy a KHR által kezelt adatokat csak a törvényben meghatározott célra lehet felhasználni, arról, hogy adatai az 5. § (2) bekezdése szerint átadásra kerülnek, valamint a 11-13/A. § szerint átadásra kerülhetnek. A tájékoztatásnak részét képezi az MNB által a honlapján megjelentetett [mintatájékoztató](https://www.mnb.hu/letoltes/tmp4db2-tmp-37206614.pdf).

[KHR tv. 15. § (1)-(2) bekezdés]

Az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötését megelőzően a referenciaadat-szolgáltató a természetes személlyel - a megalapozott döntés érdekében - megismerteti a KHR-ből átvett adatokat és az abból a természetes személy hitelképességére vonatkozóan megállapítható következtetéseit, valamint szükség esetén figyelmezteti a természetes személyt a hitelfelvétel kockázataira. (KHR tv. 10. §)

A referenciaadat-szolgáltató a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére írásban átadja annak a természetes személynek a KHR tv. melléklet II. fejezetének 1.1-1.2 pontja szerinti referenciaadatait, aki az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt. [KHR tv. 11. § (1) bekezdés]

A 11. § (1) bekezdés szerinti adatátadás tervezett végrehajtását harminc nappal megelőzően a referenciaadat-szolgáltató írásban tájékoztatja a természetes személyt arról, hogy a melléklet II. fejezete 1.1-1.2 pontja szerinti referenciaadatai bekerülnek a KHR-be, ha nem tesz eleget a szerződésben foglalt kötelezettségének. [(KHR tv. 15. § (3) bekezdés]

A referenciaadat-szolgáltató a KHR tv. 6. § (5) bekezdés szerinti referenciaadatot kivéve, valamennyi a KHR tv. szerinti, a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történő adatátadását követő legfeljebb öt munkanapon belül írásban tájékoztatja a nyilvántartott természetes személyt az adatátadás megtörténtéről.

Bármely referenciaadat-szolgáltatónál bárki jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a

KHR-ben, és ezen adatait mely referenciaadat-szolgáltató adta át. A KHR-ben nyilvántartott saját adatait, valamint az arról szóló információt, hogy ki, mikor és milyen jogcímen fért hozzá ezen adatokhoz, a nyilvántartott személy korlátozás nélkül megismerheti, ezért költségtérítés és egyéb díj nem számolható fel. [KHR tv. 15. § (6)-(7) bekezdés]

A nyilvántartott személy kifogást emelhet referenciaadatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését. (KHR tv. 16. §)

A nyilvántartott személy referenciaadatainak jogellenes átadása és kezelése miatt, illetve azok helyesbítése vagy törlése céljából a referenciaadat-szolgáltató és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen keresetet indíthat. A keresetlevelet a 16. § (4) bekezdésében meghatározott tájékoztató kézhezvételét követő harminc napon belül a nyilvántartott személy lakóhelye szerint illetékes járásbírósághoz kell benyújtani. (KHR tv. 17-20. §)

***Tájékoztatás egyes betéti szerződések tekintetében***

Betétszerződések és hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok kamatozására vonatkozó tájékoztatás:

A hitelintézetnek üzletszabályzatában az egyes általa kínált betéti szerződések esetében rögzített kamatszámítási módszeren kívül az egységesített betéti kamatláb mutatót (**EBKM**) is ki kell számítania, és azt meghatározott módon közzé kell tennie.

Egy ügyfélre kialakított egyedi betéti módozat esetén a hitelintézet az EBKM-et köteles kiszámítani, és annak értékét a szerződésben szerepeltetni. [82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 3. § (1)-(2) bekezdés]

Ha a betéti kamatláb a szerződés alapján változó kamatláb, de annak mértéke az EBKM kiszámításakor nem határozható meg, az EBKM számításánál az utolsó ismert kamatlábat kell alkalmazni a betéti szerződés lejáratáig.

Határozatlan időre lekötött, automatikusan megújuló vagy le nem kötött betét esetén a lekötési időt egy évnek kell tekinteni, a hitelintézet azonban jogosult az általa jellemzőnek tartott lekötési időre vonatkozóan kiszámított mutatót is közzétenni. A mutató számítása során a szerződésben rögzített lekötési időt kell figyelembe venni.

Lakás-takarékpénztár esetén a kereskedelmi kommunikációban az EBKM értékét havi 20 000 forint folyamatos betételhelyezést feltételezve kell meghatározni. Amennyiben a havi 20 000 forintos folyamatos betételhelyezésre nincs lehetőség a lakás-takarékpénztárnál, akkor az EBKM értékét az ahhoz legközelebb eső, az adott lakás-takarékpénztári termék vonatkozásában elérhető folyamatos havi betételhelyezést feltételezve kell meghatározni, amelyet a kereskedelmi kommunikációban feltűnő módon jelezni kell. [82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 4. §]

Az EBKM számításánál a kamatösszegben csak a ténylegesen kifizetendő (jóváírandó) összeg vehető figyelembe. Ha a kifizetendő kamatot bármilyen jogcímen (pl. jutalék, díj) - ide nem értve az adófizetési kötelezettséget - levonás terheli, akkor a kamatösszeget a levonás összegével csökkenteni kell.

[82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 3-5. §]

A kereskedelmi kommunikációban - a Hpt. végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott esetekben - fel kell tüntetni a betét egységesített betéti kamatláb mutatóját. E mutató számítására és feltüntetése módjára vonatkozó szabályokat a Hpt. végrehajtására kiadott jogszabály határozza meg. (Hpt. 268. §)

A hitelintézetnek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében közzé kell tenni:

* 1. a kamatszámítás képletét;
	2. a kamatozás kezdő és utolsó napját;
	3. a kamatjóváírás időpontját (időpontjait);
	4. a lejárat előtti felvét feltételeit;
	5. minden olyan tényt, információt, feltételt, amely kihatással van a kifizetett összegre a futamidő alatt, lejáratkor vagy a futamidő után;
	6. a rövidítés feltüntetésével, százalékos formában, két tizedesjegy pontossággal az EBKM-et.

[82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 6. §]

Ha a hitelintézet az EBKM számításánál valamilyen kedvezményt vesz figyelembe, és e kedvezmény valamilyen feltételtől függ (akár a hitelintézet, akár az ügyfél oldaláról), a kereskedelmi kommunikációnak legalább a részletes feltételek pontos elérhetőségét tartalmaznia kell.

Kedvezményes kamattal meghirdetett, automatikusan megújuló betét esetén a szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak és kereskedelmi kommunikációnak a kedvezményes EBKM értéke mellett a közzététel időpontjában hatályos kondíciós lista szerinti nem kedvezményes EBKM értékét is tartalmaznia kell.

Ha a hitelintézet olyan összetett szolgáltatást kínál, ahol a betét mellett befektetési jegyet is kötelező vásárolni, a kereskedelmi kommunikációnak vagy a betéti szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatnak a betétrészre vonatkozó EBKM értékét követően tartalmaznia kell - megegyező megjelenítésben - az alábbi szöveget: Az ajánlat másik elemét képező befektetési alap hozama az alapban lévő befektetési eszközök hozamától függően változó lehet. Az alap múltbeli hozama nem jelent garanciát a jövőbeni hozamra. [82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 7.§]

A hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok és a befektetési jegyek esetében, ha az értékpapír kamata vagy hozama a kibocsátó által a még hátralévő teljes futamidőre megállapításra került, a befektetési vállalkozás, a hitelintézet, a befektetési alapkezelő, valamint az a szervezet, amely törvény alapján forgalmazó igénybevétele nélkül jogosult saját kibocsátású értékpapírt forgalomba hozni, köteles kiszámítani, és a meghatározott módon közzétenni az egységesített értékpapír hozam mutatót (**EHM**). [82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 8. §]

***Kölcsönszerződések díjtételeire vonatkozó tájékoztatás – a teljes hiteldíj mutató:***

A teljes hiteldíj mutató (**THM**) számítására vonatkozóan a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló 83/2010. (III.25.) Korm. rendelet tartalmaz előírásokat, míg a fogyasztók részére nyújtandó - THM értékével kapcsolatos – tájékoztatási előírásokat és a maximális értékét az Fhtv.) rögzíti.

A THM számításánál figyelembe kell venni a fogyasztó által a hitelszerződés és a lízingszerződés (**hitelszerződés**) kapcsán fizetendő összes díjat (ideértve a kamatot, díjat, jutalékot, költséget és adót), valamint a hitelhez kapcsolódó járulékos szolgáltatások költségeit, ha a hitelező vagy a lízingbe adó (**hitelező**) számára ismertek, továbbá a szolgáltatás igénybevételét a hitelszerződés megkötéséhez vagy ajánlat szerinti megkötéséhez a hitelező előírja, ideértve különösen

* 1. a fogyasztó által felajánlott fedezet értékbecslésének díját,
	2. építésnél a helyszíni szemle díját,
	3. a számlavezetés és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatának költségeit és a fizetési műveletekkel kapcsolatos egyéb költségeket a 83/2010. (III. 25) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdés f) pontjában foglalt kivétellel,
	4. a hitelközvetítőnek fizetendő díjat,
	5. az ingatlan-nyilvántartási eljárás díját – ide nem értve az ingatlan megvételével kapcsolatos díjakat –, valamint
	6. a biztosítás és garancia díját. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés]

A THM számításánál nem vehető figyelembe:

a) a prolongálás (futamidő hosszabbítás) költsége,

b) a késedelmi kamat, ide nem értve a kézizálog fedezete mellett nyújtott hitel esetében a hitelszerződés megkötését követő 30 napon belül fizetendő késedelmi kamatot,

c) egyéb olyan fizetési kötelezettség, amely a hitelszerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik, ide nem értve a kézizálog fedezete mellett nyújtott hitel esetében a hitelszerződés megkötését követő 30 napon belül teljesítendő fizetési kötelezettséget,

d) a közjegyzői díj,

e) kereskedelmi kölcsön vagy kapcsolt hitelszerződés esetén a fogyasztó által a termékek vagy szolgáltatások megvételéért fizetett - a vételáron felüli - díj függetlenül attól, hogy készpénzzel vagy hitelből fizeti, valamint

f) a számlavezetés és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatának költségei és a fizetési műveletekkel kapcsolatos egyéb költségek, ha a számla fenntartását a hitelező nem írja elő az adott hitelszerződéshez és költségeit a fogyasztóval kötött hitelszerződésben egyértelműen és külön feltüntették. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdés]

A THM értékének meghatározására az 1. melléklet szerinti képletet kell alkalmazni, az 5. § (2)-(3) bekezdésében meghatározott szempontok figyelembevételével. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 5. §]

Jelzáloghitel és ingatlanlízing esetén az 1. mellékletben meghatározott képletet a 7-8. §-ban foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 7-8. §]

A THM számításánál – a 4. § (1a) bekezdésben meghatározott kivétellel - azt kell figyelembe venni, hogy a hitelszerződés a hitelszerződés szerinti futamidő alatt a hitelszerződés szerint kerül teljesítésre. Szükség esetén, ha a THM meghatározásához szükséges feltételek a hitelszerződés érvényességi ideje alatt változhatnak vagy egyes elemei nem számszerűsíthetőek, a THM-et a 4. § (2) bekezdésben meghatározott feltételek figyelembevételével kell kiszámítani. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 4. §]

Deviza alapú hitel esetén, ha a folyósítás és a törlesztés is forintban történik, az 1. mellékletben meghatározott képletnél a hitelező és a fogyasztó által teljesített fizetéseket forintban kell számításba venni a hitelező által az adott ügyletre alkalmazott,

a) a hitelszerződésben a hitelszerződés megkötését megelőző 30. napnál nem régebbi devizaárfolyam,

b) a kereskedelmi kommunikációban a tárgynegyedévet megelőző hónap 1. munkanapján érvényes devizaárfolyam figyelembevételével.

Deviza alapú hitel esetén, ha a folyósítás vagy a törlesztés devizában történik, az 1. mellékletben meghatározott képletnél a devizában teljesített fizetéseket forintban kell számításba venni a hitelszerződésben 30 napnál nem régebbi, a kereskedelmi kommunikációban a tárgynegyedévet megelőző hónap 1. munkanapján érvényes, az MNB hivatalos deviza-középárfolyama figyelembevételével.

Devizahitel esetén a forintban fizetendő díjakat a THM meghatározásakor a hitel devizanemében kell számításba venni a hitelszerződésben 30 napnál nem régebbi, a kereskedelmi kommunikációban a tárgynegyedévet megelőző hónap 1. munkanapján érvényes, a hitelező által az adott ügyletnél a díjfizetésre alkalmazott devizaárfolyam figyelembevételével.

Devizahitel és deviza alapú hitel esetén a hitelszerződésben fel kell tüntetni, hogy a THM meghatározása a forint fizetések vagy a kölcsön devizanemében teljesített fizetések alapján történt-e, továbbá a fizetések más devizanemre történő átszámításánál figyelembe vett devizaárfolyam érvényességének napját. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 6. §]

A hitelező – az Fhtv. 17/A. § (2) és (3) bekezdésben meghatározott kivétellel - fogyasztónak nem nyújthat olyan hitelt, amelynek teljes hiteldíj mutatója meghaladja a jegybanki alapkamat 24 százalékponttal növelt mértékét.

Hitelkártya-szerződéshez vagy fizetési számlához kapcsolódó, továbbá kézizálog fedezete mellett nyújtott hitelek esetében a teljes hiteldíj mutató nem haladhatja meg a jegybanki alapkamat 39 százalékponttal növelt mértékét.

A mindennapi élet felszerelési tárgyainak, tartós fogyasztási cikkeinek (ide nem értve a gépjárművet) megvásárlásához és szolgáltatások igénybevételéhez nyújtott hitelek (áruhitelek) esetében, amennyiben a hitel folyósítása közvetlenül az áruhitellel érintett termék értékesítőjének, illetve a szolgáltatás nyújtójának történik, a teljes hiteldíj mutató nem haladhatja meg a jegybanki alapkamat 39 százalékponttal növelt mértékét.

E § alkalmazásában az érintett naptári félévet megelőző hónap első napján érvényes jegybanki alapkamat irányadó az adott naptári félév teljes időtartamára.

E § alkalmazásában a teljes hiteldíj mutató meghatározásakor nem kell figyelembe venni a jelzáloghitel fedezetéül szolgáló ingatlanra vonatkozó vagyonbiztosítás díját. (Fhtv. 17/A. §)

A babaváró támogatásról szóló jogszabályban meghatározott babaváró támogatással nyújtott kölcsön esetén két THM értéket kell meghatározni az alábbi elnevezések használatával, és az egyes THM értékek tekintetében az alábbi feltételezésekkel élve:

a) THM (kamattámogatással): a támogatott személyek gyermeke a kölcsön folyósításától számított 60. hónapban megszületik, a törlesztés ezt követően 3 évig szünetel, több gyermek a futamidő alatt nem születik, ez esetben az állam által átvállalt összeget nem kell figyelembe venni a THM számítás során,

b) THM (kamattámogatás nélkül): nem teljesül a gyermekvállalásra vonatkozó feltétel, ezért a kamattámogatást vissza kell fizetni az 5 éves időszak lejártát követő 120. napon, és az 5 éves időszak lejártát követő naptól a babaváró támogatásról szóló jogszabályban meghatározott kamatot kell fizetni. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 6/A. §]

A kereskedelmi kommunikációban a THM-et legalább olyan feltűnően kell szerepeltetni, mint a kamatot és értékét az alábbi feltételekkel nyújtott, egyenletes törlesztésű hitelre kell meghatározni:

* 1. a lakás-takarékpénztár által nyújtott hitelnél a hitel összege 2 millió forint, futamideje 5 év, a lakás-takarékpénztár által nyújtott áthidaló kölcsönnél a hitel összege 5 millió forint, futamideje lakáskölcsönnel együtt 15 év,
	2. más hitelező által nyújtott jelzáloghitelnél a hitel összege 12 millió forint, futamideje 20 év,
	3. hitelkártya és fizetési számlához kapcsolódó hitel esetén a hitel összege 375 000 forint,
	4. 1 millió forintos összeghatárig nyújtott - az *a)-c)* pontba nem tartozó - hitelnél a hitel összege 500 000 forint, futamideje 3 év,
	5. 1 millió forint feletti - az *a)-c)* pontba nem tartozó - hitelnél a hitel összege 3 millió forint, futamideje 5 év
	6. babaváró kölcsön esetén a hitel összege 10 millió forint, futamideje 20 év.

Nem egyenletes törlesztésű hitelnél is alkalmazni kell az előző meghatározott feltételeket, de ebben az esetben az eltérő törlesztési módot feltűnő módon jelezni kell.

Ha az adott hitelt a hitelező nem nyújtja a fentiekben meghatározott feltételekkel és a hitelező által kínált feltételek érdemben attól eltérőek, abban az esetben a THM számításakor az említett feltételekhez legközelebbi - a hiteltípusra létező - összeget és futamidőt kell figyelembe venni. Ezt a kereskedelmi kommunikációban feltűnő módon jelezni kell.

Az egyenletes törlesztésű hitel az a legfeljebb 6 hónapos türelmi idejű hitel, amelynek visszafizetése havonta, azonos összegű törlesztéssel történik. Azonos összegű törlesztés alatt értendő minden olyan kölcsöntörlesztés, amely esetében a tőketörlesztési időszakban a tőketörlesztés és a kamat forintban vagy devizában meghatározott együttes összege állandó. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 9. §]

Olyan határozatlan idejű hitelszerződés esetén, amely nem minősül fizetési számlához kapcsolódó hitelnek és nem áthidaló hitel:

a) a hitel futamidejét jelzáloghitel esetén az első lehívás időpontjától számított húsz évnek, más hitelszerződés esetén egy évnek kell tekinteni és a tőke-, kamat- és egyéb esetleges díjtartozások megfizetését az utolsó részlettel együtt teljesítettnek kell tekinteni,

b) ha a fogyasztó az első lehívás után egy hónappal kezdi el törleszteni a tőkét egyenlő havi részletekben, beleértve azon esetet is, amikor a tőketartozást minden egyes fizetési időszakban egyetlen részletben teljes összegben vissza kell fizetni - a teljes tőkeösszeg egymást követő lehívásait és visszafizetéseit a hitelnek a ca) alpontban meghatározott futamidejére vonatkozóan kell figyelembe venni, és

c) a kamatokat és más díjakat a lehívásoknak és visszafizetéseknek megfelelően és a hitelszerződésben foglaltak szerint kell figyelembe venni [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 4. § (2) bekezdés c) pont]

A fizetési számlához kapcsolódó hitel esetén, ha a hitel időtartama nem ismert, a THM-et akként kell kiszámítani, hogy a teljes hitelösszeg a hitelszerződés teljes időtartamára lehívásra kerül azzal, hogy ha a hitel futamideje nem ismert, a THM számításakor a hitel futamidejét három hónapnak kell tekinteni. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 4. § (2) bekezdés g) pont]

A jelzáloghitelre vonatkozó nyilvános tájékoztatónak és ajánlattételnek feltűnő módon tartalmaznia kell a THM értékét azzal a kiegészítéssel, hogy

*a)* a THM meghatározása az aktuális feltételek és a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt, a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat,

*b)* a THM mutató értéke nem tükrözi a hitel árfolyamkockázatát,

*c)* a THM mutató értéke nem tükrözi a hitel kamatkockázatát.

A 83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 10. § (2) bekezdés *b)* pontját deviza alapú kölcsönöknél, *c)* pontját változó kamatozású kölcsönöknél kell alkalmazni. [83/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 10. § (2)-(3) bekezdés]

Lakás-előtakarékossági szerződéssel kombinált jelzáloghitel esetén a kereskedelmi kommunikációban a THM értékét a legrövidebb megtakarítási idejű lakás-takarékpénztári termék figyelembevételével, havi 20 ezer forint folyamatos betételhelyezést feltételezve kell meghatározni. [83/2010 (III.25.) Korm. rendelet 10. § (4) bekezdés]

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, legalább egy tizedesjegy pontossággal minden esetben meg kell adni. (Fhtv. 4. §)

Ha a hitelező a tájékoztatást tartalmazó formanyomtatványban foglaltaknak megfelelően a fogyasztóval szerződést kíván kötni, úgy a fogyasztó kérésére a hitelszerződés tervezetét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen a rendelkezésére kell bocsátani. (Fhtv. 9. §)

Ha a hitelszerződés megkötése a fogyasztó kérése alapján a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (**Távtv.**) szerinti olyan távközlő eszköz útján történik, amely a 6. § és 7. § szerinti előzetes tájékoztatást nem teszi lehetővé, így különösen, ha az a Távtv. 4. § (3) bekezdése szerint telefonon történik, a hitelező és a hitelközvetítő a hitelszerződés megkötését követően haladéktalanul köteles a 6. § és 7. § szerint a fogyasztóval szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének papíron vagy más tartós adathordozón eleget tenni.

Ha a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret-szerződés megkötése a fogyasztó kérése alapján a Távtv. szerinti olyan távközlő eszköz útján történik, amely a 6. § és 7. § szerinti előzetes tájékoztatást nem teszi lehetővé, így különösen, ha az a Távtv. 4. § (4) bekezdése szerint telefonon történik, a hitelező és a hitelközvetítő a hitelszerződés megkötését követően haladéktalanul köteles a 6. § és 7. § szerint a fogyasztóval szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségének papíron vagy más tartós adathordozón eleget tenni.

Jelzáloghitel igénylése esetén a hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó azt megelőzően, hogy a fogyasztót bármilyen hitelszerződés vagy ajánlat kötné, kellő időben köteles papíron, más tartós adathordozón vagy elektronikus úton egyértelmű és érthető általános tájékoztatást (a továbbiakban: általános tájékoztatás) nyújtani a fogyasztónak, amelynek tartalmát a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter rendeletben határozza meg.

A hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó az általános tájékoztatást követően, de még a szerződéskötés előtt papíron vagy más tartós adathordozón személyre szóló tájékoztatást (a továbbiakban: személyre szóló tájékoztatás) nyújt a fogyasztónak a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter rendeletében meghatározott formában és tartalommal. A személyre szóló tájékoztatást haladéktalanul el kell készíteni és át kell adni a fogyasztónak, amint a fogyasztó megadta a szükséges információkat a jelzáloghitellel összefüggő igényeiről, pénzügyi helyzetéről és az általa előnyben részesített feltételekről, még mielőtt a fogyasztót a hitelszerződéssel kapcsolatban ajánlati kötöttség terhelné.

A fentiekben meghatározott tájékoztatást díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

Jelzáloghitelre vonatkozó, a hitelezőre nézve kötelező erejű ajánlatot papíron vagy más tartós adathordozón a személyre szóló tájékoztatóval együtt kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani, ha

* 1. még nem bocsátották a fogyasztó rendelkezésére a személyre szóló tájékoztatót vagy
	2. az ajánlat eltér a korábban a fogyasztó rendelkezésére bocsátott személyre szóló tájékoztatótól.

Jelzáloghitel esetén a Távtv. 4. § (2) bekezdés b) pontjában meghatározott, a szerződés tárgyának lényeges jellemzőinek keretében tájékoztatást kell adni a jogszabályban szabályozott személyre szóló tájékoztató 3-6. pontjában meghatározott elemekről.

A hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó a személyre szóló tájékoztatóban meghatározott adatokon kívül kizárólag attól elkülönítetten, ahhoz mellékelve adhat tájékoztatást.

Jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing igénylése esetén a hitelezőre nézve kötelező ajánlat megtételekor a szerződés tervezetét a fogyasztó kérése nélkül is legalább három nappal a tervezett szerződéskötést megelőzően a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A fogyasztó a három nap leteltéig az ajánlatot nem fogadhatja el. A hitelező ajánlati kötöttsége a szerződéstervezet fogyasztó részére történő rendelkezésre bocsátásától számított tizenöt napig áll fenn.

Jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing szerződések a felek (képviselőik) egyidejű fizikai jelenléte nélkül – kivéve az ügyfelek által tanúk jelenlétében aláírt szerződések esetét – nem köthetők meg, ez azonban nem akadálya annak, hogy a tájékoztatási kötelezettség teljesítése és annak igazolása, valamint a szerződés tervezetének rendelkezésre bocsátása tekintetében a felek az Fnyht. 8. § (2), illetve (3) bekezdése szerinti utat vegyék igénybe, ha annak feltételei fennállnak.

(Fnyht. 9-15. §)

***A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására irányuló keretszerződések megkötését megelőző tájékoztatás:***

A pénzforgalmi szolgáltató az ügyfelet az ügyfél keretszerződés-kötésre irányuló jognyilatkozatát megelőzően, kellő időben köteles papíron vagy tartós adathordozón a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (**Pft.**) 10. §-ában foglaltakról tájékoztatni.

A pénzforgalmi szolgáltató e tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen, közérthetően és pontosan, magyar nyelven vagy az ügyféllel történt megállapodásban kikötött más nyelven tesz eleget. A pénzforgalmi szolgáltató e tájékoztatási kötelezettségének a keretszerződés egy példányának átadásával is eleget tehet, ha az tartalmazza a 10. §-ban meghatározott adatokat.

(Pft. 8-10. §)

***Fizetési megbízások teljesítésére vonatkozó tájékoztatás:***

A pénzforgalmi szolgáltató az ügyfelet az ügyfél egyszeri fizetési megbízásra irányuló jognyilatkozatát megelőzően köteles a Pft. 31. §-ban foglaltakról honlapján és– a Posta Elszámoló Központot működtető intézmény kivételével – az ügyfelek számára nyitva álló helységben kifüggesztve tájékoztatni.

A pénzforgalmi szolgáltató e tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen, közérthetően és pontosan, magyar nyelven vagy az ügyféllel történt megállapodásban kikötött más nyelven tesz eleget.

A pénzforgalmi szolgáltató e tájékoztatási kötelezettségének az egyszeri fizetési megbízási szerződés egy példányának rendelkezésre bocsátásával is eleget tehet, ha az tartalmazza az alábbiakban meghatározott – Pft. 31. §-ában meghatározott – adatokat.

Az ügyfél kérésére a pénzforgalmi szolgáltató köteles a tájékoztatást és a szerződési feltételeket papíron vagy tartós adathordozón átadni.

Ha az egyszeri fizetési megbízás az ügyfél kérése alapján olyan távoli kommunikáció útján történik, amely az előzetes tájékoztatást nem teszi lehetővé, a pénzforgalmi szolgáltató a fizetési megbízás teljesítését követően haladéktalanul köteles a Pft. 31. §-a szerinti tájékoztatást megadni.

A Pft. 31. §-a alapján a pénzforgalmi szolgáltató a következő adatokról köteles az ügyfelet tájékoztatni:

* 1. azokról az adatokról vagy egyedi azonosítóról, amelyek a fizetési megbízás kezdeményezéséhez vagy teljesítéséhez szükségesek,
	2. a pénzforgalmi szolgáltatás teljesítésének időpontjáról,
	3. tételesen az ügyfél által a pénzforgalmi szolgáltató részére fizetendő valamennyi díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről, és
	4. a pénzforgalmi szolgáltató által a fizetési művelet teljesítése során alkalmazandó tényleges vagy referencia-árfolyamról.

A meghatározott adatokon túl a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató a fizetési kezdeményezése előtt a következő adatokról tájékoztatja az ügyfelet:

* 1. a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató cégneve, székhelye, abban az EGT-államban található pénzforgalmi közvetítőjének, fióktelepének a címe, ahol az ügyfél részére a pénzforgalmi szolgáltatást kínálja, valamint az ügyféllel való egyéb kapcsolattartás (ideértve az elektronikus levelezést) címe, valamint
	2. az illetékes felügyeleti hatóság elérhetősége.

A fentiekben meghatározott adatokon túl a pénzforgalmi szolgáltató köteles a Pft. 10. §-ban meghatározott adatokról az ügyfelet honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben közzététel útján tájékoztatni.

A pénzforgalmi szolgáltató nem köteles a Pft. 31. § (1) bekezdés *b)* pontja szerinti tájékoztatást megadni, ha

* 1. a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatójának székhelye nem EGT-állam területén található, vagy a fizetési művelet teljesítése nem EGT-állam pénznemében történik, és
	2. az adatok nem állnak a pénzforgalmi szolgáltató részére rendelkezésre.

A pénzforgalmi szolgáltatónak nem kell a Pft. 31. § (1) bekezdés c) pontja szerinti tájékoztatást megadnia az EGT-államon kívül felmerülő díj, költség vagy egyéb fizetési kötelezettség tekintetében, ha az adatok nem állnak a pénzforgalmi szolgáltató rendelkezésére.

Fizetés-kezdeményezési szolgáltatás kezdeményezése esetén a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató a kezdeményezést követően a Pft. 31. § (1) és (1a) bekezdésben meghatározott adatokon túl haladéktalanul a fizető fél és adott esetben a kedvezményezett rendelkezésére bocsátja, vagy számukra elérhetővé teszi a következő adatokat is:

* 1. megerősítés a fizetési megbízásnak a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatójánál történt sikeres kezdeményezéséről,
	2. a fizetési művelet azonosítását és adott esetben a kedvezményezett számára a fizető fél azonosítását lehetővé tevő hivatkozást, valamint a fizetési művelettel továbbított egyéb információkat,
	3. a fizetési művelet összegét, valamint
	4. adott esetben a műveletért a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatónak fizetendő díjak összegét, ezen díjak összegének megbontását.

Fizetés-kezdeményezési szolgáltatás kezdeményezésekor a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatónak tájékoztatnia kell a fizető fél fizetési számláját vezető pénzforgalmi szolgáltatót a fizetési művelet azonosítását lehetővé tevő hivatkozásról.

(Pft. 29-31/B. §)

A pénzforgalmi szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásra vonatkozóan az egyszeri fizetési megbízás átvételét követően a következő adatokról haladéktalanul tájékoztatja a fizető felet:

* 1. a fizetési művelet azonosítását lehetővé tevő hivatkozásról, és esetlegesen a kedvezményezett adatairól,
	2. a fizetési művelet fizetési megbízásban meghatározott devizanemben számított összegéről,
	3. tételesen a fizető fél által a pénzforgalmi szolgáltató részére fizetendő valamennyi díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről,
	4. a pénzforgalmi szolgáltató által a fizetési művelet teljesítése során alkalmazott átváltási árfolyamról és az átváltást követő összegről, valamint
	5. a fizetési megbízás átvételének napjáról.

A pénzforgalmi szolgáltató az előzőekben meghatározott tájékoztatást a Pft. 29. §-ban meghatározott módon köteles rendelkezésre bocsátani.

(Pft. 32. §)

Ha a fizetési művelethez kapcsolódó pénznemek közötti átváltásra a fizetési megbízás megadása előtt kerül sor, és a pénznemek közötti átváltás automata bankjegykiadó gépen keresztül, illetve a fizetés helyén vagy a kedvezményezett által történik, a pénznemek közötti átváltást végző köteles tájékoztatni a fizető felet a fizetési megbízásra irányuló jognyilatkozatát megelőzően az alkalmazandó átváltási árfolyamról és valamennyi ehhez kapcsolódó díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről. A tájékoztatást követően a pénznemek közötti átváltást a fizető félnek jóvá kell hagynia. (Pft. 6. §)

A pénzforgalmi szolgáltató - a fizető fél kérésére - a fizető fél keretszerződésen alapuló fizetési megbízásra irányuló jognyilatkozatát megelőzően a következő adatokról köteles a fizető felet tájékoztatni:

a) a szolgáltatás teljesítésének maximális időtartamáról, és

b) tételesen a szolgáltató részére fizetendő valamennyi díjról, költségről vagy fizetési kötelezettségről.

(Pft. 22. §)

A pénzforgalmi szolgáltató a keretszerződésen alapuló fizetési megbízás alapján a fizető fél számlájának megterhelését követően, vagy ha a fizető fél a fizetést nem a fizetési számlán keresztül bonyolítja, a fizetési megbízás átvételét követően a következő adatokról haladéktalanul tájékoztatja a fizető felet:

a) a fizetési művelet azonosítását lehetővé tevő hivatkozásról, és esetlegesen a kedvezményezett adatairól,

b) a fizetési műveletnek a fizetési megbízásban meghatározott devizanemben számított, vagy a fizető fél fizetési számláján történt terhelés devizanemében meghatározott összegéről,

c) tételesen a fizető fél által a pénzforgalmi szolgáltató részére fizetendő valamennyi díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről,

d) a pénzforgalmi szolgáltató által, a fizetési művelet teljesítése során alkalmazott átváltási árfolyamról és az átváltást követő összegről, valamint

e) a fizetési megbízás átvételének napjáról vagy a terhelés értéknapjáról.

(Pft. 23. §)

A keretszerződésnek tartalmaznia kell olyan kikötést, amely szerint - a 23. § szerinti tájékoztatástól eltérően - a 23. § (1) bekezdés a)-e) pontjában meghatározott tájékoztatást a pénzforgalmi szolgáltató a fizető fél részére - annak kérésére, ideértve a keretszerződésben rögzítetteket is - legalább havonta egy alkalommal díjmentesen, a keretszerződésben rögzített formában átadja vagy rendelkezésre bocsátja, oly módon, hogy a fizető fél az adatokat az adatok céljának megfelelő ideig tartósan tárolhassa, és a tárolt adatokat változatlan formában és tartalommal megjeleníthesse. Ha a fizető fél fogyasztó, kérelmére a pénzforgalmi szolgáltató a fizető fél részére havonta legalább egy alkalommal papíron díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentesen átadja a 23. §-ban meghatározott adatokat, ha azt papíron korábban nem adta át.

(Pft. 24. §)

***Elektronikus tájékoztatás:***

Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles elektronikus úton közvetlenül és folyamatosan, könnyen hozzáférhető módon, legalább a következő adatokat, illetve tájékoztatást közzétenni:

* 1. a szolgáltató nevét,
	2. a szolgáltató székhelyét, telephelyét, ennek hiányában lakcímét,
	3. a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét,
	4. ha a szolgáltató létrejöttét vagy tevékenysége gyakorlásának megkezdését jogszabály nyilvántartásba való bejegyzéshez köti, a szolgáltatót a nyilvántartásba bejegyző bíróság vagy hatóság megnevezését, és a szolgáltató nyilvántartásba vételi számát,
	5. ha a szolgáltató tevékenységének gyakorlása jogszabály alapján engedélyköteles, ezt a tényt az engedélyező hatóság megnevezésével és elérhetőségi adataival, valamint az engedély számával együtt,
	6. ha a szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószámát;
	7. a szabályozott szakmák gyakorlásának körében:

 ga) annak a szakmai érdek-képviseleti szervnek (kamarának) a megnevezését, amelynek a szolgáltató akár kötelező előírás alapján, akár önkéntesen tagja;

 gb) a természetes személy szolgáltató szakképzettségének, illetve szakmai, tudományos fokozatának, valamint annak a tagállamnak a megjelölését, ahol ezt a szakképzettséget, illetve fokozatot megszerezte;

 gc) hivatkozást a szabályozott szakma gyakorlásának a szolgáltató letelepedési helye szerinti államban alkalmazandó szakmai szabályaira, és az azokhoz való hozzáférés módjára

* 1. a szolgáltató részére a tárhelyet biztosító, a 2. § l) pont lc) alpontjában meghatározott szolgáltató székhelyét, telephelyét, az elérhetőségére vonatkozó adatokat, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címét, kivéve, ha a szolgáltató részére nyújtott tárhelyszolgáltatás jellegéből adódóan ezek az adatok egyébként is megismerhetőek.

(Ektv. 4. §).

**1.3. HIRDETÉSI SZABÁLYOK**

A ***fiatalkorúakat*** betételhelyezésre, hitelfelvételre vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás igénybevételére felhívó reklámot a hitelintézet, szövetkezeti hitelintézet, mint reklámozó köteles a honlapján közzétenni. (Hpt. 269. §)

Tilos a sorsolásra vonatkozó reklám. E tilalom nem vonatkozik a nyereménybetét-sorsolásra. (Hpt. 270. §)

Hitel-tanácsadási tevékenységet végző pénzügyi intézmény, jelzáloghitel közvetítői tevékenységet végző függő közvetítő, valamint közvetítői alvállalkozó a kereskedelmi kommunikációjában nem használhatja a „hiteltanácsadás”, a „tanácsadás”, a „független tanácsadás”, a „hiteltanácsadó”, a „tanácsadó”, a „független tanácsadó” és más hasonló kifejezéseket. (Hpt. 270/A. §)

A fenti rendelkezések megsértése esetén az általa felügyelt tevékenységekre vonatkozó reklám tekintetében az MNB jár el.

A ***betéti szerződésre*** vonatkozó ajánlatban, reklámban és kereskedelmi kommunikációban fel kell hívni a figyelmet arra, hogy a betéti szerződés részletes leírását az üzletszabályzat tartalmazza.

Ha a betéti szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatban vagy a betétre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban szerepel a betét kamatlába vagy bármilyen költsége, közvetlenül ezt követően az EBKM mértékének is - a rövidítés feltüntetésével, két tizedesjegy pontossággal - szerepelnie kell legalább ugyanakkora méretben és megegyező megjelenítésben vagy jól érthetően el kell hangzania.

Ha a betéthez állami támogatás kapcsolódik és a szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatban vagy kereskedelmi kommunikációban szerepel a betét kamatlába, bármilyen költsége vagy az állami támogatás mértéke vagy összege, a támogatással és a támogatás nélkül számított EBKM értékét is meg kell adni.

[82/2010. (III. 25.) Korm. rendelet 6. § (2)-(4) bekezdés]

A betétre vonatkozó reklámban a betétbiztosítással kapcsolatban az OBA által előírt betétbiztosítási emblémát kell feltüntetni az OBA által előírt módon. A betétbiztosítással kapcsolatban kizárólag az OBA által előírt betétbiztosítási embléma szerepeltethető. (Hpt. 274. §)

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, legalább egy tizedesjegy pontossággal minden esetben meg kell adni.

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

* 1. a hitelkamat mértéke és típusa (rögzített hitelkamat, változó hitelkamat vagy mindkettő),
	2. a hitel teljes díjában foglalt díj, jutalék, költség és adó,
	3. a hitel teljes összege,
	4. a hitel futamideje,
	5. a teljes hiteldíj mutató,
	6. termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás készpénzára és az önrész, valamint
	7. a fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a törlesztőrészlet összege.

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

* 1. a hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó neve,
	2. tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a hitel fedezete ingatlanra bejegyzett jelzálogjog,
	3. a törlesztőrészletek száma, valamint
	4. 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. [Fhtv. 4. § (1)–(5) bekezdés]

A hitelközvetítő a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban köteles feltüntetni, hogy kinek a képviseletében jár el. [Fhtv. 4. § (6) bekezdés]

**1.4. TITOK- ÉS ADATVÉDELEM**

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

A Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezései szempontjából a pénzügyi intézmény ügyfelének kell tekinteni mindenkit, aki (amely) a pénzügyi intézménytől pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe. A banktitokra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a pénzügyi intézménnyel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe. A banktitokra vonatkozó rendelkezéseket a közvetítő ügyfelének Hpt. 160. § (1) bekezdésében meghatározott adataira is megfelelően alkalmazni kell. (Hpt. 160. §)

Aki üzleti vagy banktitok birtokába jut, köteles azt időbeli korlátozás nélkül megtartani. A titoktartási kötelezettség alapján az üzleti vagy a banktitok körébe tartozó tény, információ, megoldás vagy adat, az e törvényben meghatározott kivétellel a pénzügyi intézmény, illetve az ügyfél felhatalmazása nélkül nem adható ki harmadik személynek, és feladatkörön kívül nem használható fel. Aki üzleti titok vagy banktitok birtokába jut, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy a pénzügyi intézménynek vagy az intézmény ügyfeleinek hátrányt okozzon. [Hpt. 165. § (1)–(3) bekezdés]

Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

* 1. a pénzügyi intézmény ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitok-kört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzügyi intézménnyel történő szerződéskötés keretében - ideértve a fizetési számla váltásának kezdeményezését is - nyújtja azzal, hogy ebben az esetben a nyilatkozat azonosított elektronikus úton is megtehető,
	2. a törvény a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
	3. a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.
	4. a pénzügyi intézmény által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

[Hpt. 161. § (1) bekezdés]

A banktitokra vonatkozó további szabályokat a Hpt. 161-166/A. §-a tartalmazza.

**1.5. ÜGYFÉLKÖVETELÉSEK VÉDELME, az OBA**

A hitelintézet az OBA-ban, a külföldi betétbiztosítási rendszerekben, valamint az önkéntes betétbiztosítási, intézményvédelmi alapban való részvétel esetén az azzal kapcsolatos, a betétest érintő lényeges kérdésekről, így különösen az OBA által biztosított betéttípusokról, a biztosítás mértékéről, a kártalanítási kifizetés pénzneméről, valamint - a hitelintézet tevékenységi engedélyének az MNB által a Hpt. 33. § alapján való visszavonása, illetve a hitelintézet felszámolása esetén - a Hpt. 214. § (1) bekezdése szerinti kártalanítási kifizetés feltételeiről, valamint a biztosítás igénybevételéhez szükséges eljárásról a betétest közérthető formában – a szerződéskötést megelőzően is – tájékoztatja. A hitelintézet tájékoztatja a betétest arról is, hogy a Hpt. 213. §-ban és a 239. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az OBA által nyújtott biztosítás nem terjed ki a betétre.

A hitelintézet a fentiekben meghatározott tájékoztatást az ügyfél számára világos és érthető módon - a felek eltérő megállapodásának hiányában - magyar nyelven vagy magyarországi székhelyű hitelintézet külföldön létrehozott fióktelepe esetén annak az országnak a nyelvén adja meg, amelyben a fióktelepet létrehozták, magyarországi székhelyű hitelintézet határon átnyúló szolgáltatása esetén pedig azon a nyelven, amelyről a betétes és a hitelintézet a betét elhelyezésekor vagy a szerződés megkötésekor megállapodott.

A betét elhelyezése vagy a betét elhelyezését lehetővé tevő keretszerződés megkötése előtt a betétbiztosításra vonatkozó tájékoztatás tudomásulvételét az ügyfél a Hpt. 6. melléklete szerinti tájékoztató aláírásával igazolja. A szerződés vagy keretszerződés elektronikus úton történő megkötése esetén az ügyfél a tájékoztatás tudomásulvételét elektronikus úton is visszaigazolhatja.

Az a hitelintézet, amelynek az OBA-ban vagy a külföldi betétbiztosító intézményben fennálló tagsága megszűnt, erről a betéteseit egy hónapon belül írásban tájékoztatja, és a betétbiztosítási tájékoztatója szövegét ennek megfelelően módosítja. A tájékoztatás tartalmazza a betéttulajdonos jogait, és e jogok érvényesítésének módját.

A hitelintézet a fentiekben meghatározott tájékoztatást - a felek eltérő megállapodásának hiányában - magyar nyelven adja meg. (Hpt. 272-273. §)

A hitelintézet csak akkor köthet betétszerződést (szolgáltathat ki betétokiratot) vagy bocsáthat ki hitelviszonyt megtestesítő értékpapírt, ha a szerződés tartalmazza a Hpt. 213. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezésekre történő figyelemfelhívást. [Hpt. 281. § (1) bekezdés]

Az OBA által nyújtott biztosítás nem terjed ki a Hpt. 213. § (1)-(2) bekezdéseiben meghatározott betétekre.

Ha az OBA-ban tagsággal rendelkező hitelintézet a Hpt. 14. § (1) bekezdés h) pontja alapján függő közvetítő útján végez betétügyletet, a függő közvetítő közli azt is, hogy melyik hitelintézet megbízásából történik a betét elfogadása. Az értékpapírszerű formában kiállított betétokiraton feltűnően fel kell tüntetni, hogy az alapjául szolgáló szerződés betétszerződés vagy takarékbetét szerződés. [Hpt. 281. § (2)-(3) bekezdés]

Az OBA a kártalanításra jogosult személy részére azon betétkövetelésből, amely olyan hitelintézettel szemben áll fenn, amelynek engedélyét az MNB a Hpt. 33. § (1) bekezdése vagy 33. § (2) bekezdés c) pontja alapján vonta vissza, vagy amelynek felszámolását a bíróság elrendelte, először a tőke, majd a kamat összegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb százezer euró összeghatárig - a következő bekezdésben foglalt kivétellel - forintban fizeti ki kártalanításként.

A kártalanítás forintösszegét a kártalanítás Hpt. 217. § (1) bekezdésében meghatározott 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 összeghatárának megállapítása - a kifizetés időpontjától függetlenül - a kártalanítás Hpt. 217. § (1) bekezdésében meghatározott kezdő időpontjának napját megelőző napon érvényes, a jegybanki feladatkörében eljáró MNB által közzétett hivatalos devizaárfolyamon történik. [Hpt. 214. § (1)-(3) bekezdés]

**1.6. EGYES SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

A hitelszerződés egy példányát a fogyasztónak át kell adni. A hitelszerződés egyértelműen és tömören tartalmazza az Fhtv. 16. § (1)–(3) bekezdéseiben foglaltakat, a (4) bekezdésben meghatározott eltéréssel, mely a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret-szerződés tartalmi elemeit tartalmazza.

Ha az Fhtv. 16. § szerinti tartalmi kellék hiánya a szerződés létrejöttét nem érinti, a hitelező a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség szabályai szerint köteles megtéríteni a fogyasztónak a szerződés kellékhiányából származó kárát. (Fnyht. 15-16. §)

Az Fhtv. hatálya alá tartozó fogyasztói hitelszerződés szerződéses feltételeinek kialakítása során figyelemmel kell lenni az Fhtv. kamatokra, költségekre, díjakra és azok módosítására, továbbá az árukapcsolás tilalmára és a csomag-ban történő értékesítésre vonatkozó rendelkezéseire is. [Fhtv. 14/A. §, 17/A.-18. §, 20/C. §, 28. § (5)-(6) bekezdés]

A fogyasztó minden esetben élhet a hitel részleges vagy teljes előtörlesztésével. Előtörlesztés esetén a hitelező csökkenti a hitel teljes díját az előtörlesztett részlet vonatkozásában a hitelszerződés eredeti lejárata szerint fennmaradó időtartamára vonatkozó hitelkamattal, és hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatással. (Fhtv. 23. §)

A hitelező jogosult az előtörlesztéshez közvetlenül kapcsolódó, esetlegesen felmerült méltányos és objektíven indokolható költségeinek megtérítésére, ha az előtörlesztés olyan időszakra esik, amikor a hitelkamat rögzített.

A fentiekben meghatározott költségek mértéke nem haladhatja meg az előtörlesztett összeg egy százalékát, ha az előtörlesztés időpontja és a hitel hitelszerződés szerinti lejáratának időpontja közötti időtartam meghaladja az egy évet. Továbbá ezen költségek mértéke nem haladhatja meg az előtörlesztett összeg fél százalékát, ha az előtörlesztés időpontja és a hitel hitelszerződés szerinti lejáratának időpontja közötti időtartam nem haladja meg az egy évet.

A költségek nem haladhatják meg az előtörlesztés időpontja és a hitel hitelszerződés szerinti lejáratának időpontja közötti időtartamra fizetendő hitelkamat összegét az előtörlesztés időpontjában érvényes feltételek figyelembevételével.

Nem illeti meg a hitelezőt a költségtérítés a fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret-szerződés esetén.

Nem illeti meg a hitelezőt a költségtérítés abban az esetben sem, ha az előtörlesztés visszafizetési biztosítékként kötött biztosítási szerződés alapján történt.

Nem illeti meg a hitelezőt a költségtérítés, ha tizenkét hónap alatt egy alkalommal a fogyasztó által teljesített előtörlesztés összege nem haladja meg a kétszázezer forintot.

(Fhtv. 24. §)

Jelzáloghitel előtörlesztése esetén a hitelező jogosult az előtörlesztéshez közvetlenül kapcsolódó, esetlegesen felmerült, méltányos költségeinek megtérítésére. Az érvényesített költségek összege nem haladhatja meg a hitelező pénzügyi veszteségét és mértéke - a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel - nem haladhatja meg az előtörlesztett összeg 1,5 százalékát.

Jelzáloglevéllel finanszírozott kölcsönszerződés esetén - ideértve a jelzálog-hitelintézet által refinanszírozott kölcsönszerződést is - a hitelező jogosult az előtörlesztéshez közvetlenül kapcsolódó, esetlegesen felmerült, méltányos költségeit a fenti bekezdésben meghatározott mértéket meghaladóan is érvényesíteni, ha az előtörlesztés olyan időszakra esik, amikor a jelzáloghitel kamata rögzített vagy változó kamatú és az előtörlesztésre a kamatperióduson belül kerül sor. Az érvényesített költségek mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg az előtörlesztett összeg 2 százalékát.

A fentiekben meghatározott költségen felül a hitelező az előtörlesztés során semmilyen további fizetési kötelezettséget nem írhat elő, továbbá nem illeti meg a hitelezőt a költségtérítés, ha az előtörlesztés visszafizetési biztosítékként kötött biztosítási szerződés alapján történt.

Ha a fogyasztó jelzi előtörlesztési szándékát, a hitelező köteles papíron vagy más tartós adathordozón a fogyasztó rendelkezésére bocsátani az előtörlesztésre vonatkozó információkat, annak következményeinek számszerűsítését és a következmények megállapításánál alkalmazott ésszerű és indokolható feltételezéseket, ideértve az Fnyht. 24. § (1) bekezdés vagy az Fhtv. 25. § (1) és (2) bekezdés szerint érvényesíthető költségeket és azok megállapításának módját is. A hitelező a fogyasztó előtörlesztési szándékának a bejelentését követően 5 munkanapon belül rendelkezésre bocsátja a szükséges információkat. A fogyasztó előtörlesztési szándéka alapján bejelentett előtörleszteni kívánt részlet hitelező rendelkezésére bocsátását követően legkésőbb 5 munkanapon belül elszámolja az előtörlesztett részletet. A fennálló hiteltartozás kiváltása esetén a fogyasztó meghatalmazása alapján a hitelező köteles az új hitel folyósításához szükséges igazolásokat az új hitelező részére 15 munkanapon belül elektronikus úton megküldeni.

(Fhtv. 25. §)

Jelzáloghitel esetén a hitelező a hitelszerződésből eredő tartozás megszűnését követő 10 munkanapon belül a fogyasztó rendelkezésére bocsátja a jelzálogjog ingatlan-nyilvántartásból való törléséhez szükséges okiratot.

[Fhtv. 28. § (7) bekezdés]

Külön jogszabály tartalmazza a ***pénzforgalom és a készpénz-helyettesítő fizetési eszközök fogyasztóvédelmi szabályait*.** Ezek meghatározzák a keretszerződésekkel kapcsolatos előírásokat, a fizetési megbízások teljesítési határidőit, a fizetési megbízás visszavonhatóságának vagy módosításának határidejét, a költségviselés kisegítő szabályait, a késedelmi kamatfizetés kötelezettségét és a haladéktalan visszatérítés kötelezettségét a megbízás meghiúsulása esetén.

A pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződést írásban kell megkötni. A pénzforgalmi szolgáltatási keretszerződés egyértelműen, közérthetően és pontosan, magyar nyelven vagy az ügyféllel történt megállapodásban kikötött más nyelven tartalmazza a Pft. 14. §-ában foglaltakat. A keretszerződés módosítását a pénzforgalmi szolgáltató kizárólag a 8. §-ban meghatározott módon kezdeményezheti a módosítás javasolt hatálybalépését megelőzően legalább két hónappal. Felmondási idő kikötésének hiányában az ügyfél a keretszerződést bármikor, azonnali hatállyal – hat hónapnál rövidebb ideje fennálló keretszerződés kivételével - díj-, költség- vagy egyéb fizetésikötelezettség-mentesen felmondhatja. Egy hónapnál hosszabb felmondási idő kikötése semmis. A felek a keretszerződésben kiköthetik, hogy a határozatlan idejű keretszerződést a pénzforgalmi szolgáltató a 8. §-ban meghatározott módon felmondhatja. Két hónapnál rövidebb felmondási idő kikötése semmis kivéve, ha az ügyfél a keretszerződésben foglalt kötelezettségét súlyosan vagy ismételten megszegte. Fogyasztóval kötött fizetési számla vezetésére irányuló szerződést a pénzforgalmi szolgáltató a tartozás rendezésére vonatkozó, az ügyfél részére igazolható módon megküldött felszólítást követően két hónapos felmondási idővel felmondja, ha a fizetési számlán fél évet meghaladóan nem történik jóváírás, illetve az ügyfél által kezdeményezett terhelés, továbbá fél évet meghaladó késedelmes tartozás áll fenn és egyúttal a fizetési számla egyenlege negatív. Ezen kötelezettség a jogerős, teljes hatályú hagyatékátadó végzés vagy öröklési bizonyítvány pénzforgalmi szolgáltató részére történő benyújtásáig nem terheli a pénzforgalmi szolgáltatót, ha hitelt érdemlő módon tudomást szerzett az ügyfél elhalálozásáról.

(Pft. 14-17. §)

Ha a fizetési művelet jóváhagyása készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel történik, a felek a keretszerződésben a készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz kapcsolódóan fizetési műveleti értékhatárt határozhatnak meg. A pénzforgalmi szolgáltató a keretszerződésben fenntarthatja magának a jogot a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltására a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz jogosulatlan vagy csalárd módon történő használatának gyanúja esetén, vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz biztonsága érdekében.

Olyan készpénz-helyettesítő fizetési eszköz esetén, amelyhez hitelkeret kapcsolódik, a (2) bekezdésben meghatározott letiltás jogát a pénzforgalmi szolgáltató akkor is fenntarthatja, ha jelentős mértékben megnövekszik annak kockázata, hogy a fizető fél szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségét nem képes teljesíteni.

A pénzforgalmi szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltásának feltételei fennállnak.

Készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltása esetén a pénzforgalmi szolgáltató a letiltást megelőzően, de legkésőbb a letiltást követően haladéktalanul a keretszerződésben meghatározott módon tájékoztatja a fizető felet a letiltás tényéről és annak okairól.

A pénzforgalmi szolgáltatót nem terheli az előző bekezdés szerinti tájékoztatási kötelezettség, ha az veszélyezteti a pénzforgalmi szolgáltató működésének biztonságát, vagy ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését jogszabály kizárja.

Ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltásának oka megszűnik, a pénzforgalmi szolgáltató a készpénz- helyettesítő fizetési eszköz letiltását haladéktalanul megszünteti, vagy új készpénz-helyettesítő fizetési eszközt bocsát a fizető fél rendelkezésére.

A fizetési számlát vezető pénzforgalmi szolgáltató a fizetési számlához a számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató, illetve a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltató általi jóvá nem hagyott vagy csalárd módon történő hozzáféréssel összefüggő objektíven indokolható és kellően bizonyított okok alapján - ideértve a jóvá nem hagyott fizetési művelet kezdeményezését, vagy a fizetési művelet csalárd módon történő kezdeményezését is - megtagadhatja a számlainformációs szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatótól, illetve a fizetés-kezdeményezési szolgáltatást végző pénzforgalmi szolgáltatótól a fizetési számlához való hozzáférést.

A fenti bekezdésben meghatározott esetben a fizetési számlát vezető pénzforgalmi szolgáltató lehetőség szerint a hozzáférés megtagadását megelőzően, de legkésőbb a hozzáférés megtagadását követően haladéktalanul a keretszerződésben meghatározott módon tájékoztatja az ügyfelet a hozzáférés megtagadásáról és annak okairól.

A fizetési számlát vezető pénzforgalmi szolgáltatót nem terheli a fentiek szerinti tájékoztatási kötelezettség, ha a tájékoztatás objektíven indokolt biztonsági okokból nem helyénvaló, vagy ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését jogszabály tiltja.

A hozzáférés megtagadása okának megszűnését követően a fizetési számlát vezető pénzforgalmi szolgáltató ismételten biztosítja a hozzáférést.

A Pft. 39/A. § (1) bekezdésben meghatározott esetben a fizetési számlát vezető pénzforgalmi szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az MNB-t a hozzáférés megtagadásáról, az eset releváns részleteiről és a megtagadás indokairól. Az MNB-nek értékelnie kell az esetet és szükség szerint meg kell hoznia a megfelelő intézkedéseket.

Az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult köteles a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt a keretszerződésben foglaltak szerint használni, és a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatai biztonságban tartása érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani.

A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata feltételeinek az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult viszonylatában objektívnek, megkülönböztetés-mentesnek és arányosnak kell lennie.

Az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult a pénzforgalmi szolgáltatónak vagy az általa megjelölt harmadik félnek haladéktalanul köteles bejelenteni, ha észleli a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz birtokából történő kikerülését, ellopását, valamint jogosulatlan vagy jóvá nem hagyott használatát.

Kis összegű készpénz-helyettesítő fizetési eszközre vonatkozó keretszerződés alapján a felek megállapodhatnak arról, hogy az ügyfél, valamint az ügyfél fizetési számlája felett rendelkezésre jogosult nem köteles a Pft. 40. § (2) bekezdés szerinti bejelentést megtenni, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltása vagy további használatának megakadályozása nem lehetséges.

A pénzforgalmi szolgáltató kizárólag az ügyfél kifejezett kérelme esetén bocsáthat rendelkezésére készpénz - helyettesítő fizetési eszközt, ide nem értve a már meglévő készpénz-helyettesítő fizetési eszköz cseréjét.

A pénzforgalmi szolgáltató a készpénz-helyettesítő fizetési eszközt és annak használatához szükséges személyes hitelesítési adatokat - a keretszerződésben meghatározott módon - kizárólag ügyfél részére adhatja át.

A pénzforgalmi szolgáltató gondoskodik arról, hogy az ügyfél bármikor díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen megtehesse a Pft. 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentését, vagy kérelmezhesse a Pft. 39. § szerinti letiltás megszüntetését. A pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 40. § (2) bekezdése szerinti bejelentésekről olyan nyilvántartást vezet, amely tizennyolc hónapig biztosítja a bejelentések időpontjának és tartalmának bizonyítását.

A pénzforgalmi szolgáltató a Pft. 41. § (3) bekezdésben meghatározott bejelentést követően a készpénz- helyettesítő fizetési eszközzel adott fizetési megbízás alapján fizetési műveletet nem teljesíthet.

Az ügyfél birtokából kikerült készpénz-helyettesítő fizetési eszköz helyett új készpénz-helyettesítő fizetési eszköz rendelkezésre bocsátásának díja legfeljebb az eszköz pótlásával összefüggő, tényleges és közvetlenül felmerülő költség lehet.

A készpénz-helyettesítő fizetési eszköz vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz kapcsolódó bármilyen személyes hitelesítési adat ügyfél részére történő megküldésével összefüggő kockázat a pénzforgalmi szolgáltatót terheli.

Kis összegű készpénz-helyettesítő fizetési eszközre vonatkozó keretszerződés alapján a felek megállapodhatnak arról, hogy a pénzforgalmi szolgáltatót a Pft. 41. § (3) és (5) bekezdés szerinti kötelezettségek nem terhelik, ha a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz letiltása vagy további használatának megakadályozása nem lehetséges. (Pft. 39-41. §)

**1.7. Panaszkezelés**

A pénzügyi intézmény és a független közvetítő biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A panaszkezelésre vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba pénzügyi intézménnyel, független közvetítővel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, független közvetítő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

A panaszkezelés magyar nyelven történik, kivéve, ha a pénzügyi intézmény és az ügyfél eltérő nyelvben állapodtak meg. (Hpt. 288. § (1)-(4) bekezdés)

1. Hatályos: 2022. IV. 11-től. [↑](#footnote-ref-1)