

## Gyakori kérdések és válaszok pénzügyi vállalkozások jogi szabályzataival kapcsolatban

### **1. Mit szükséges szerepeltetni az SZMSZ-ben?**

Az SZMSZ-nek a társaság munkaszervezetéhez igazodóan tartalmaznia kell a társaság alapadatait, az egyes munkavállalói feladatokat és felelősségeket, a vezetői és vezető testületi feladatokat és felelősségeket, a független viszonyokat, a helyettesítés rendjét.

### **2. Mely dokumentumokkal kell összefüggésben állnia az SZMSZ-nek?**

Alapszabály, Üzletszabályzat és Általános Szerződési Feltételek, Belső ellenőrzésről szóló szabályzat, Igazgatóság ügyrendje, Felügyelő bizottság ügyrendje, prudenciális és egyéb szabályzatok (pl.: belső kockázatértékelés vagy IBSZ).

### **3. Szükséges-e mellékletet csatolni az SZMSZ-hez (szervezeti ábra, stb.)?**

Igen, szervezeti ábrát minden esetben szükséges csatolni az SZMSZ-hez.

### **4. A kiszervezett tevékenységeket, valamint azok ellátását szerepeltetni kell-e az SZMSZ-ben?**

Igen, az SZMSZ-nek tartalmaznia kell a kiszervezett tevékenységeket, valamint azt, hogy e tevékenységeket ki látja el.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy sem a jogi képviselő, sem a belső ellenőri tevékenység nem szervezhető ki, ugyanakkor e tevékenységek megbízási jogviszonyban, osztott munkaidőben, kettős foglalkoztatásban is elvégezhetők.

### **5. Elegendő-e egy személy belső ellenőrt megbízni?**

Igen, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 154. § (5) bekezdése szerint a pénzügyi vállalkozás legalább egy belső ellenőrt foglalkoztat.

### **6. Alkalmazható-e ugyanaz a belső ellenőr több pénzügyi vállalkozásnál is?**

Igen, de ugyanazon személy legfeljebb három pénzügyi vállalkozásnál foglalkoztatható belső ellenőrként. Amennyiben a foglalkoztatni kívánt belső ellenőr már egy másik társaságnál is betölt hasonló posztot, úgy a másik társaság nyilatkozatát, amelyben hozzájárul a belső ellenőr közös foglalkoztatásához, az engedélyezési eljárás során mellékelni kell.

### **7. Testre kell-e szabni a társaságnak a Belső ellenőrzési szabályzatot?**

Igen, a Belső ellenőrzési szabályzatnak is intézmény és tevékenység specifikusnak kell lennie, pl. ha a pénzügyi vállalkozás csak egy belső ellenőrt foglalkoztat, a szabályzat nem szólhat belső ellenőrzési egységről.

### **8. Melyek a leggyakoribb problémák az Általános Szerződési Feltételekkel (ÁSZF) és az Üzletszabályzattal kapcsolatban?**

Az ÁSZF és az Üzletszabályzat tipikus hibája, hogy nem igazodnak a társaság által engedélyeztetni kívánt tevékenységhez, a termékekhez és az ügyfélkörhöz, valamint a pénzügyi vállalkozás szervezeti és működési kereteihez.

### **9. Mit kell csatolni az Üzletszabályzathoz?**

Az üzletszabályzathoz mellékelni kell a végezni kívánt tevékenységhez igazodó minta-szerződéseket, az alkalmazni kívánt biztosítékokra vonatkozó mintaszerződéseket is ideértve, továbbá a díjakat és költségeket tartalmazó hirdetményt.

**10. Milyen előírások vonatkoznak a felmondás szabályozására?**

A hitel- és kölcsönszerződések felmondási okait és általános szabályait a Polgári Törvénykönyvről szóló V. törvény (Ptk.) tartalmazza. A Hpt. a szerződésállomány átruházásával összefüggésben rendelkezik az ügyfelet megillető felmondási jogról. Fogyasztóval kötött hitel- és kölcsönszerződések tekintetében pedig a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv.) ír elő speciális szabályokat a felmondásra vonatkozóan. Végül az MNB5/2022 (IV. 22). számú ajánlása tartalmazza az MNB elvárásait a fizetési késedelemmel érintett jelzáloghitel-szerződésekkel és azok felmondásával kapcsolatban.

**11. Az egyoldalú szerződésmódosításnak – különös tekintettel a kamatok, díjak, költségek változtatására – mely jogszabályokhoz kell igazodnia?**

Az egyoldalú szerződésmódosítás szabályainak a Hpt., illetve fogyasztói hitelek esetében az Fhtv. szabályainak kell megfelelnie.

**12. Mire kell különösen figyelni új díj bevezetése, illetve számítási mód kialakítása esetén?**

A már megkötött szerződések esetén új díj bevezetését, illetve a számítási mód ügyfelek számára kedvezőtlen, egyoldalú módosítását jogszabályi előírás tiltja.

**13. A Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) továbbított adatok kezelésének időtartama mely jogszabállyal kell, hogy koherens legyen?**

A KHR-be továbbított adatok kezelésének időtartamát a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény 8. §-a szabályozza.

**14. Mire kell figyelemmel lenni kézzáloghitelezés esetén a kamat-, költség- és díjkondíciók kapcsán?**

Kézzáloghitelezés esetén a kamat-, költség- és díjkondícióknak az Fhtv.-nek és a teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló 83/2010. (III.25.) Korm.rendeletnek a THM mértékére és számítására vonatkozó előírásaihoz és a 24/2018. (VII.5.) MNB ajánlásban foglalt elvárásokhoz kell igazodniuk.

**15. Tevékenységi kör módosítása esetén szükséges-e az Üzletszabályzatot és a mellékleteket módosítani?**

Igen, az új szolgáltatásnak megfelelően módosítani kell az Üzletszabályzatot és a hozzá tartozó szerződésmin-tákat be kell építeni az Üzletszabályzat mellékletei közé.

**16. Honnan kaphatok segítséget a panaszkezelési szabályzat elkészítéséhez?**

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021 (XII. 20). MNB rendelet 1. melléklete, valamint az MNB 16/2021. (XI. 25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról nyújt segítséget a szabályzat elkészítéshez.

További fontos jogszabályok:

- a Hpt.
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet

**17. Általános vagy egyedi Panaszkezelési szabályzatot kell készítenem?**

A Panaszkezelési szabályzatnak minden esetben a társaságra vonatkozó jogszabályokhoz, továbbá az ügyfélkörhöz (fogyasztók/nem fogyasztók) kell igazodnia, az alkalmazandó előírásokat ennek megfelelően kell kialakítani (pl.: jog-orvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatások).

**18. Van-e teendőm a már elkészített panaszkezelési szabállyal?**

Igen, a jogszabályi változásokra figyelemmel a hatályos Panaszkezelési szabályzatot módosítani kell.

Leggyakrabban változó rendelkezések: panasz és az arra adott válasz megőrzésének ideje, a panaszról felvett jegyzőkönyv kiadásának határideje, telefonon történő hívásfogadási idő maximuma.

**19. Milyen módon jelenthet be az ügyfél panaszt?**

Szóban, mely történhet személyesen vagy telefonon, illetve írásban, melynek módjai: személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben.

**20. Telefonon közölt szóbeli panaszt mikor kell fogadnom?**

Minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig.

**21. A panasz során eljárhat az ügyfél meghatalmazott útján is?**

Igen, de ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

**22. Rögzíteni kell a telefonon közölt szóbeli panaszt?**

Igen, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról hangfelvétel készül, melyre az ügyfél figyelmét előzetesen fel kell hívni.

**23. Melyek az üzleti tervvel kapcsolatos legfontosabb elvárások?**

Az üzleti tervben foglaltakat összhangba kell hozni a végezni kívánt tevékenységekkel, a célzott ügyfélkörrel, az engedélykérelemben és a belső szabályzatokban foglaltakkal.

**24. Van-e útmutató az üzleti terv összeállításához?**

Igen, az MNB a pénzügyi vállalkozások számára útmutatót tett közzé az üzleti tervre vonatkozó elvárásokkal kapcsolatban.

Az Útmutató a következő linken érhető el: <https://www.mnb.hu/letoltes/tmpdf18-tmp-11702677.pdf>

**25. Mit kell tartalmaznia az üzleti tervnek?**

Az üzleti tervben részletesen be kell mutatni az egyes tevékenységek árbevételét és költségét, a szöveges árbevétel- és költségtervvel összhangban levő, felügyeleti adatszolgáltatással megegyező struktúrában készült mérleg- és eredménytervet, továbbá olyan szerkezetű cash flow kimutatást, amelyben szerepelnek a működési tevékenység pénzáramlásának, a pénzügyi szolgáltatás pénzáramlásának és a befektetési tevékenység pénzáramlásának fő tételei és a nettó pénzmozgás.

Az üzleti tervnek tartalmaznia kell továbbá a tevékenység finanszírozási forrásait, valamint az osztalékpolitikát is.

**26. Kinek kell jóváhagyni az üzleti tervet?**

Az üzleti terv jóváhagyásához felsővezetői döntés szükséges, melyet mellékelni is szükséges.

**27. A társaság által végezni kívánt tevékenységeket elegendő-e a TEÁOR számok alapján szerepeltetni az Alapszabályban?**

Nem, mivel az MNB nem a TEÁOR számok alapján, hanem a Hpt. alapján végezni kívánt tevékenységek vonatkozásában adja ki az engedélyt, ezért az Alapszabályban a Hpt. szerinti tevékenységeket is szükséges feltüntetni.

**28. Szerepeltetni kell-e az ügyvezetőt az alapszabályban?**

Igen, az Alapszabályban az igazgatóságra és a felügyelő bizottságra vonatkozó szabályokon túl az ügyvezetőre vonatkozó előírásokat is szerepeltetni kell.

Utolsó módosítás: 2024. április