

A Közvetítő ügynöki tevékenységével kapcsolatos feladatai

1. Közvetítési feladatok

A Közvetítő és a nevében eljáró munkavállaló, közvetítői alvállalkozó (továbbiakban: Közvetítői Alkalmazott) az Ügyfélnek ajánlható pénzügyi szolgáltatási szerződések megkötésének előkészítésében a tőle elvárható legmagasabb szintű szakmai gondossággal vehet részt, melynek keretében az Ügyfél megalapozott döntéshozatalát köteles segíteni:

- a) Kizárólag az Ügyfél megbízása alapján járhat el a Megbízónál, ennek alátámasztása érdekében köteles kitölteni és aláíratni az Ügyféllel (minden, adósi szerepkörben az ügyletbe bevonásra kerülő személlyel) a lenti f) pont szerint az 1. sz. melléklet szerinti "Tájékoztató és nyilatkozat az Erste Bank Hungary Zrt. pénzügyi szolgáltatásának közvetítéséhez c. nyomtatványt.
- b) A Megbízó megkeresése előtt előzetesen tárgyal és egyeztet az Ügyféllel, melynek során a Közvetítő a tőle elvárható szakmai alaposzággal köteles felmérni az Ügyfél banki termék iránti valós igényét és azt, hogy megfelelhet-e az ERSTE BANK HUNGARY Zrt. (a továbbiakban: Bank) aktuális igényjogosultsági, bírálati feltételeinek.
- c) A Közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően és folyamatosan egyaránt az Ügyfelek részére a jogszabályban és jelen Szerződésben meghatározott *tájékoztatásokat* teljes körűen köteles megadni az alábbiak szerint:

(i) Tájékoztatással kapcsolatos alapelvek

Alapvető jogszabályi és banki elvárás, hogy az ügyfeleket mind a szolgáltatás nyújtását megelőző időszakban, mind a már nyújtott szolgáltatás teljes futamideje alatt a szükséges és lehetséges mértékben tájékoztatni kell.

A tájékoztatás során érvényesíteni kell a transzparencia elvét, azaz biztosítani kell a közérthetőséget, átláthatóságot és a szükséges információk hozzáférhetőségét.

Az ügyfeleknek nyújtandó szolgáltatásokról korrekt és teljes körű tájékoztatást kell adni. A személyes ügyfélkapcsolatokban **törekedni kell arra, hogy az ügyfelek megértsék** a számukra ajánlott/értékesített termék kondícióit, és képesek legyenek mérlegelni a benne rejlő kockázatokat, és felelős döntést hozhassanak.

(ii) Tájékoztatás többes ügynöki státuszról a közvetítést megelőzően

A Közvetítő az Ügyfeleknek írásban teljeskörű tájékoztatást köteles adni (a) cégnevéről, székhelyéről, és felügyeleti hatóságának megjelöléséről; (b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet; (c) arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért az Ügyfél felé milyen módon tud és köteles helytállni; (d) arról, hogy többes ügynöki minőségben a Megbízó megbízásából jár el; (e) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízótól fogadhat el.

(iii) Fogyasztónak nyújtott hitelek kapcsán nyújtott tájékoztatás

A) A hitelekről érdeklődő ügyfelek szóbeli tájékoztatása

A szóbeli tájékoztatása során előzetesen, a hitelekről érdeklődő ügyfelek igényeit, lehetőségeit szükséges felmérni, melynek keretében felvilágosítást kell adni a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014 MNB rendelet főbb követelményeiről, így különösen:

- havi adósságszolgálat számításának módja (az ügyletben Adósként szereplő ügyfelek összes havi hiteltörlesztési kötelezettségét jelenti, beleértve az aktuálisan igényelni kívánt hitel törlesztőrészletét is.)
- a havi nettó jövedelem igazolásának módja
- a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató (a havi adósságszolgálat és az igazolt nettó jövedelem hányadosa)
- a jelzáloghitel fedezetéül szolgáló ingatlan(ok) forgalmi értékének maximális terhelhetőségi limitje (forgalmi érték 80%-a)

A hitelekről érdeklődő ügyfeleknek adott szóbeli tájékoztatás kötelező tartalmi elemei az alábbiakra terjednek ki a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról szóló 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet alapján

1. A hitelfelvétel folyamata
2. Hitel fő pénzügyi jellemzői (kamat, költségek, törlesztőrészlet, stb), melyet, ha van, akkor többféle termékre is be kell mutatni (tehát pl.: egy piaci kamatozású lakáshitelnél be kell mutatni eltérő feltételű termékek összehasonlítását, ill. a kamattámogatott lakáscélú hiteleket

- is). Az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra is, hogy a bemutatott kondíciók a hatályos jogszabályok értelmében a hitelügylet futamideje alatt változhatnak:
- a) az igényelhető maximális kölcsönösszeg nagyságára és választható futamidejére
 - b) kamatozás módjára, mely lehet kamatperiódusokban rögzített kamatozású vagy referencia kamatlábhoz kötött kamatozású
 - c) referencia kamatlábhoz kötött hitelszerződés esetén ki kell térni:
 - i. a referencia kamatláb változásának gyakoriságára (pl. piaci kamatozású lakáscélú és szabad felhasználású jelzáloghitelek esetén: 6 havi BUBOR)
 - ii. a kamat, ill. a törlesztőrészlet egyoldalú szerződésmódosítának nem minősülő módosulására, azaz ezek mértéke a referencia kamatláb változásának következtében anélkül is módosulhat, hogy a kamatfelár változna
 - d) referencia kamatlábhoz kötött és kamatperiódusokban rögzített kamatozású hitelszerződés esetén ki kell térni arra, hogy:
 - i. a kamat módosításának mértéke nincs egyenes arányban az ebből következő törlesztőrészlet változás mértékével
 - e) kamat módosításának lehetőségére, az alkalmazott kamatváltoztatási és kamatfelár változtatási mutatókra, valamint a kamat- kamatfelár módosítások lehetséges időpontjára
 - f) díjakra, költségekre, valamint a teljes hiteldíj mutató (THM) értékére
 - g) törlesztőrészlet összegére és a törlesztőrészletek megfizetésének gyakoriságára
3. A hitel a háztartás pénzügyi helyzetére gyakorolt hatásáról (szabad jövedelem csökkenése).
 4. Fel kell hívni az ügyfelek figyelmét, hogy a felelős hitelfelvételi döntéshez fontolják meg a háztartásuk teljes teherviselő képességét, vegyék figyelembe a háztartásukban élők vagyoni-jövedelmi helyzetét, eladósodottságát és a leendő adóssággal összefüggő teherviselő képességüket is, valamint az ügyfél igénye alapján segítséget kell nyújtani az ügyfél, illetve leendő szerződő fél teherviselő képességének felméréséhez.
 5. Annak érdekében, hogy az Adósok felelősen hozzák meg hitelfelvételi döntésüket, fel kell hívni a figyelmüket az alábbiakra is:
 - Kizárólag az alaposan áttanulmányozott és megértett kölcsönszerződést írjon alá.
 - A kölcsönszerződésben vállalt fizetési kötelezettségek alóli mentesülésre nincs lehetőség. A rendszeres jövedelem csökkenése, rendkívüli kiadás felmerülése illetve pénzügyi teljesítőképesség romlása sem ad felmentést ez alól.
 - A futamidő alatti fizetési nehézség felmerülése esetén, a felmondás megelőzése érdekében közös megoldás keresése szükséges a Bankkal
 - Lejárt tartozás esetén a szerződésben/hirdetményben meghatározott mértékű késedelmi kamat kerül felszámításra. (Hitelkártya esetében továbbá a késedelmi díj alkalmazásának és a kártyahasználat felfüggesztésének eseteinek ismertetése)
 - Amennyiben az Adós a kölcsön visszafizetésével kapcsolatos kötelezettségének az erre való felszólítást követően sem tesz eleget, az nem szerződésszerű teljesítésnek (szerződésszegésnek) minősül, melynek következtében a Bank azonnali hatállyal felmondhatja a kölcsönszerződést. A szerződés felmondásával a teljes tartozás lejárttá, egy összegben esedékessé válik, és a tartozás meg nem fizetése esetén a Bank a biztosítékok érvényesítésére jogosult. A tartozás érvényesítése céljából a Bank jogosult igényérvényesítési eljárást kezdeményezni az Adóssal, Kezessel illetve Zálogkötelezettel szemben.
 - A felmondott szerződésből eredő tartozások érvényesítésének költségei az Adóst és a hitelbiztosíték nyújtóját – azaz a Kezest és a Zálogkötelezettet - terhelik. A tartozások érvényesítése érdekében az Adós és Kezes jövedelme és más vagyontárgyai illetve az ügylet további biztosítékai egyaránt végrehajtás alá vonhatók.
 - Fel kell hívni a figyelmet a megalapozott döntést elősegítő különböző alkalmazásokra a felügyelet fogyasztóvédelmi oldalán: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/dontenem-kell>
 - Fel kell hívni a figyelmet a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel esetén az MNB által működtetett **Összehasonlító oldal** elérhetőségére, továbbá az ezen oldalon való online hitelfeltételek lekérdezhetőségére (az oldal indulásától kezdődően, várhatóan 2017. szeptember 1. napjától).
 6. Szükséges felhívni az ügyfél figyelmét, hogy a fogyasztóknak egyenlő eséllyel hozzáférést biztosító szolgáltatások köréről és a hozzáférés módjáról külön szóbeli vagy írásbeli tájékoztatás kérhető a Banktól.

B) A hitelekről érdeklődő ügyfelek írásbeli tájékoztatása

A hitelekről érdeklődő ügyfelek írásbeli tájékoztatásának kötelező elemei az alábbiak:

- Általános tájékoztató átadása
 - Jelzáloghitelek esetén: **Általános és személyes Tájékoztató a jelzáloghitelekről** c. nyomtatvány
Az ügyfél adatainak feltöltésén kívül a hitelközvetítőre vonatkozó adatokat is szükséges kitölteni a nyomtatványon, valamint a hitelközvetítő jutalékának mértékét és kifizetésének módját is meg kell adni.
 - Elérhetővé kell tenni, illetve – az ügyfél kérésére – minden esetben ingyenesen rendelkezésre kell bocsátani az alábbiakat:
 - Üzletszabályzat
 - Általános Szerződési Feltételek az adott termékre vonatkozóan
 - Hirdetmény/ELTP esetén Díjtáblázat
 - Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel esetén Ellenőrző lista átadása hiteligénylés előtti tájékoztatáskor a potenciális ügyfelek számára, amely a potenciális ügyfelek által igényelt kölcsönhöz kapcsolódóan a folyósításig terjedő időszakban benyújtandó és bemutatandó dokumentumok és igazolások felsorolását tartalmazza. Az Ellenőrző lista átadása papír alapon történik, amely dokumentumon a potenciális adósnak aláírásával igazolnia szükséges az Ellenőrző lista átvételét.
 - Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel esetén az MNB által előírt tartalommal a kölcsön részletes feltételeit tartalmazó – a Bank által rendelkezésre bocsátott - termékismertető átadása a potenciális adós részére a hiteligénylést megelőző tájékoztatáskor.

C) Ügyfelek tájékoztatása a hitelkérelem befogadásakor

3.1. A hitelkérelmet benyújtó ügyfelek szóbeli tájékoztatása

A hitelkérelem befogadásakor adott szóbeli tájékoztatásnak az alábbiakra kell kiterjednie:

- az A. pontban írtakra, amennyiben korábban még nem történt meg
- A hitelbírálat folyamatára, várható idejére
- A Közvetítő és az Ügyfél közötti kapcsolattartás módjára (telefon, e-mail stb.)

3.2. A hitelkérelmet benyújtó ügyfelek írásbeli tájékoztatása

A hitelkérelem átvételkor, a banki befogadás előtt az alábbi kötelező írásbeli kellékeket kell alkalmazni:

- „Nyilatkozat - Szerződéskötéshez kapcsolódóan”
- „Tájékoztató – az **általános jelzáloghitelzési folyamatról**”
- Fenti nyilatkozat része a kölcsönkérelmi dokumentációnak, ellenőrizni kell az átadás-átvétel helyes dokumentálását, és csatolni a leadásra kerülő hitelanyagban.
- KHR-hez kapcsolódó nyilatkozatok és tájékoztatók
- „Túlzott eladósodottság kockázatairól” szóló tájékoztató átadása. Az ügyfél a Kölcsönkérelmi nyomtatványon igazolja, hogy átvette ezt a dokumentumot.

A banki befogadást követően kötelezően alkalmazott írásbeli dokumentumok:

- A Bank által kiadott „**Igazolás kölcsönkérelem befogadásáról**” elnevezésű nyomtatvány átadása ügyfél részére, Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel esetén ennek kötelező mellékleteként szerepel az Ellenőrző lista másolata is
- Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel esetén a potenciális adós által kiválasztott termékre vonatkozó, papír alapú, az MNB által előírt tartalommal a kölcsön főbb tulajdonságait összefoglaló és a potenciális adós figyelmét az Összehasonlító oldal elérhetőségére felhívó, a Bank által kiadott kötelező Ajánlat ügyfél számára történő átadása (átadás-átvétel dokumentálásával)
- a potenciális adós részére az Összehasonlító oldalon való online hitelfeltételek lekérdezhetőségéről szóló tájékoztatás átadása (2017. szeptember 1-jétől alkalmazandó)

D) Ügyfelek tájékoztatása a kölcsönszerződés megkötését megelőzően

4.1. Szóbeli tájékoztatás a kölcsönszerződés megkötését megelőzően

Az engedélyezett hitelügyletek esetében az ügyfelek szóbeli tájékoztatása az alábbiakra kell, hogy kiterjedjen:

- Az ügyfél haladéktalan tájékoztatása a banki döntés eredményéről
- A kölcsönszerződés megkötésének helye és időpontja

- A szükséges közjegyzői okirat típusa, várható költsége, aláírásának időpontja
 - A hitel folyósításához szükséges feltételek, ezek teljesítésének várható költsége
5. Írásbeli tájékoztatás a kölcsönszerződés megkötését megelőzően

Az engedélyezett jelzáloghitel ügyletek esetében az ügyfelek írásbeli tájékoztatása az alábbiakra kell, hogy kiterjedjen:

- Tájékoztatás kölcsönkérelem engedélyezéséről
 - Hitelszerződés tervezet átadása az ügyfélnek
 - Mindenképpen biztosítani kell, hogy legkésőbb a hitelszerződés aláírását megelőző 3. napon az ügyfél megkapja a hitelszerződés tervezetét áttanulmányozás céljából.
 - Amennyiben az ügyfél a szerződés tervezetét nem elektronikus úton (hanem személyesen) kívánja átvenni, akkor ügynöki értékesítés esetén a szerződés tervezetét a hitelközvetítő is eljuttathatja az ügyfél számára (a továbbiakban az ő felelőssége, hogy az ügyfél megkapja).
„Nyilatkozat - Jelzáloghitel igényléshez kapcsolódó szerződés tervezet személyes átvételéről” ügyfél általi aláírása ekkor is szükséges.
- d) Közvetítő köteles az Ügyfélnek az igényfelmérés során az Ügyfél által választott a Megbízó termékére/szolgáltatására vonatkozó ismertetőt, terméktájékoztatót, előzetes kalkulációt átadni.
- e) Részletesen ismerteti az ajánlott pénzügyi termék célját, feltételrendszerét, árazását, kockázatait, az Ügyfél által a jövőben fizetendő díjakat, jutalékokat és költségeket (pl. tőke, kamat, stb.) és azok mértékét (pl. hitelbírálati díj, kezelési költség, értékbecslés díja stb.).
- f) Amennyiben az Ügyfél az előzetes tájékoztatást, igényfelmérést, igénykeltést követően érdeklődést mutat az adott termék/szolgáltatás iránt, akkor kitölti és az Ügyféllel aláíratja az igényléshez szükséges nyomtatványokat, beleértve a „Tájékoztató és nyilatkozat Erste Bank Hungary Zrt. pénzügyi szolgáltatásának közvetítéséhez” c. nyomtatványt, melyen feltünteti azonosító kódjait. Továbbá segíti az Ügyfelet a Megbízó által elvárt valamennyi dokumentum összegyűjtésében és tájékoztatja az Ügyfelet, hogy milyen személyes és/vagy céges iratokat, igazolásokat, egyes hivatalok által kiállított dokumentumokat kell a Megbízóhoz benyújtani.
- g) Az Ügyféltől átvett dokumentáció benyújtás helye a Megbízó tetszőlegesen kiválasztott bankfiókja lehet, kivéve, ha ezt a Megbízó egyéb rendelkezései, utasításai másként írják elő. A Közvetítő az Ügyféltől átvett és a Megbízó felé továbbítandó dokumentumokat köteles legfeljebb 3 munkanapon belül a Megbízó részére átadni. Késedelem esetén az ebből eredően az Ügyfelet és/vagy a Megbízót érintő kárért a Közvetítő felel. A Megbízó az így keletkezett kár összegét az általa fizetendő közvetítői díj összegébe jogosult beszámítani és abból levonni.
- h) Amennyiben az Ügyfél megfelel az előzetes hitelminősítési kritériumoknak, akkor kérésére a Megbízó tanácsadó munkatársával személyes tárgyalásra időpontot egyeztet, melyre köteles az Ügyfelet elkísérni és a megbeszélésen részt venni.
- i) Köteles az Ügyféllel folyamatosan kapcsolatot tartani, tájékoztatást nyújtani vagy a Megbízó külön utasítása alapján intézkedni, ha az általa közvetített kölcsönkérelmi igényeknél vagy egyéb termék/szolgáltatás igénybevétele érdekében beadott igénynél hiányosságok tapasztalhatók és/vagy egyes elvárt dokumentumok érvényességi ideje lejárt. Haladéktalanul köteles intézkedni, az Ügyféllel egyeztetni az általa, vagy a Megbízó által feltárt szerződéskötéshez szükséges okirati hiányosságok megszüntetése érdekében.
- j) Amennyiben a hitelkérelmi igény Megbízó általi elbírálásához szükséges értékbecslés, akkor közreműködik az értékbecslés megrendelésében. Az értékbecslés megrendelését közvetlenül a Megbízó végzi. Tudomásul veszi, hogy az értékbecslő választás a Megbízó belső eljárási rendje, szabályzatai alapján történik.
- k) A Közvetítő kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben egy természetes személlyel általános hitelfelvételi ajánlatkérés tárgyában egyeztet, akkor a Banknál igénybe vehető Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelre (továbbiakban ebben a bekezdésben: Kölcsön) felhívja a potenciális adós figyelmét, amennyiben a potenciális adós által meghatározott hitelcél a Kölcsönrel is elérhető.
- l) Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel esetén a Közvetítő a potenciális adós részére visszavonhatatlan ajánlat kiadására nem jogosult, azt kizárólag a Bank adhatja ki a potenciális adós által megadott adatok alapján a kölcsönkérelem befogadáskor (a befogadáskor hatályos online hitelfeltételekkel egyezően, vagy a THM szempontjából a potenciális adósra nézve annál kedvezőbb feltételekkel).

A Megbízó nevében az Ügyféltől a hitelhez és vagy egyéb banki termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódóan semmilyen jogcímen nem vehet át pénzt.

2. A Közvetítő feladatai a minőségi értékesítés érdekében

- Az üzletkötés tisztaságának, ügyfél általi megalapozottságának, színvonalának ellenőrzése ill. az ellenőrzés megszervezése.
- A hitelkérelmek és nyomtatványok ellenőrzése (pl. kitöltés, csatolt dokumentumok stb.).
- Az Ügyfelek igény szerinti legszélesebb körű kiszolgálása, a személyes kapcsolatok folyamatos ápolása.
- Banki szerződések előkészítésével kapcsolatos tanácsadás, közreműködés.
- Az esetleges hibák észrevételezése és a szükséges javítások eszközlése.
- Közvetítő és/vagy alkalmazottja vagy közvetítői alvállalkozója, Megbízó által szervezett oktatásain való részvételének maximális ösztönzése és nyomon követése, a termékkel kapcsolatos vizsgák sikeres letétele érdekében.

A feladatjegyzék (5. sz. Melléklet) egy példányát átvettem, és az abban foglaltakat tudomásul vettem.

Kelt: Budapest, 2017.

.....

Közvetítő