Kedves Kollégák!

Bizonyára előttetek is ismert, hogy az MNB 2018-ban átfogóan vizsgálta a HC Központ és hálózatának folyamatait és ajánlatadási tevékenységét.

Több észrevételt tett, aminek következtében az eddig alkalmazott nyomtatványainkon és különösen az ügyfél tájékoztatási módszerünkön változtatásokat kell eszközölnünk. A cél, hogy minden vonatkozó MNB elvárásnak és jogszabálynak maradéktalanul megfeleljünk és az ügyfelek kiszolgálásának elvárható szintjét a lehető legmagasabbra tegyük, ezzel biztosítva, hogy a HC Központ Kft. folyamatosan a piacon kiemelkedő, egyedi szolgáltatást nyújtson szerződött partnerei számára.

Elengedhetetlen, hogy eleget tegyünk mind a kor, mind a szakma, mind a hatóságok elvárásainak. Ezzel együtt viszont fontos, hogy a partnereink a lehető legegyszerűbben és legpontosabban tudják végezni a napi feladatokat. Ehhez eddig is és ezután is fejlesztések egész sorával szeretnénk hozzájárulni.

Ebben az évben több ponton is átalakítjuk, modernizáljuk, hatékonyabbá tesszük a teljes közvetítői folyamatot, az ügyfélkiszolgálástól a jutalék elszámolásig.

Ezen folyamat első lépéseként, Partnereink számára szeretnénk a törvényi kötelezettség alapján előírt Ügyfél tájékoztatást megkönnyíteni, lerövidíteni, ezzel egyidejűleg megoldani a folyamatos elektronikus archiválást is, mely hagyományos módon már nem elképzelhető, több évre visszamenőleg.

Röviden tekintsük át az Ügyfél tájékoztatásra vonatkozó törvények alapján a felügyeleti szervek által elvárt folyamatot (az egyes lépésekre vonatkozó jogszabályokat a mellékelt excelben találjátok).

Fontos aláhúzni, hogy ezen lépések a Pénznavigátor rendszerében automatizálásra kerültek. A rendszer használatával a szabályszerű ajánlatadási munka leegyszerűsödik és biztonságosabb lesz.

I., Jelzáloghitel folyamat

I/1., Automatikus ajánlatadás a rendszerből

**1. lépés:**

Az ügyféltalálkozó legelején az Ügyfelet tájékoztatni kell az általa a Közvetítővel megosztott adatok tekintetében az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, a kezelt adatok köréről, az adatkezelés időtartamáról és az adatkezelés módjáról.

*Ennek a kötelezettségnek a HC Központ által elkészített* ***GDPR nyomtatvány (Adatkezelési tájékoztató) átadásával*** *tesztek eleget, amelyet az* ***Összbanki kalkulátor autómatikusan kiküld*** *a kalkuláció kezdetén megadott email címre.*

Továbbá még a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően előzetes tájékoztatást kell nyújtani az Ügyfélnek a Főügynök és Alügynök adatairól, státuszáról, tevékenységéről, felelősségéről, díjazásáról, panaszkezelési eljárásáról, a Pénzügyi Békéltető Testületről.

*Ezen tájékoztatást az* ***Összbanki kalkulátor autómatikusan kiküldi*** *a kalkuláció kezdetén megadott email címre, a kalkuláció megkezdését megelőzően.*

*Mindezen túl az Ügyfelet tájékoztatni kell arról is, hogy a tevékenységünket az Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően nyújtjuk, így a hatályos Üzletszabályzatot is az* ***Összbanki kalkulátor automatikusan kiküldi az ügyfélnek.***

**2. lépés:**

Igényfelmérés során a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően az Ügyfél tájékozatása alapján fel kell mérned a fogyasztó igényeit, szükségleteit, meg kell határoznod az Ügyfél által igénybevenni kívánt hitelösszeget és futamidőt, az általa maximálisan vállalható törlesztőrészletet, a kamatperiódussal kapcsolatos elképzeléseit, illetve a rendelkezésre álló jövedelme mértékét. Az Igényfelmérés alapján az ügyfél részére kielégítő mennyiségű, de legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásának minősülő ajánlatát kell elemezned, és igazolható módon összehasonlítanod. A jelzálogfedezetű termékekről, a törvényben szereplő mintatáblázat szerinti adattartalommal Általános és Személyreszóló tájékoztatót is el kell készítened és igazolható módon át kell adnod. Továbbá az ügyfél által előnyben részesített hiteltermék törlesztőrészletének változásának lehetséges hatásait is be kell mutatnod a törvényben meghatározott módon.

*A 2. lépést igazolható módon elvégezheted és dokumentálhatod az* ***Összbanki kalkulátor (modosult)******Igény/Termék fülén****, amelyen a szükséges kérdések megadása után a találati listáról kiválaszthatod az összehasonlítani kívánt termékeket. A rendszer elkészíti a törvényi előírásnak megfelelő termékösszehasonlítást, és a jelzáloghiteltermékekre vonatkozó Általános és Személyre szóló tájékoztatást valamint bemutatja a Törlesztőrészlet változás lehetséges hatásait.*

+ Amennyiben az Ügyletben résztvevő Adóstárs vagy Zálogkötelezett is jelen van a megbeszélésen, úgy a részükre is tájékoztatást kell adnond a hitelszerződéshez kapcsolódó legfontosabb feltételekről.

*Az* ***Összbanki kalkulátor*** *összeállítja neked ezt a tájékoztató dokumentumot is, amennyiben feltöltöd az Adóstárs vagy Zálogkötelezett adatait.*

**3. lépés:**

Az előző lépésben elvégzett ügyfél tájékoztatás során elkészített dokumentumokat írásban vagy más adathordozón igazolható módon át kell adnod az Ügyfél részére azt követően, hogy az ügyfel figyelmét felhívtad a vonatkozó 56/2014. ( XII.31.) NGM rendeletben foglalt kockázatokról..

*Az* ***Összbanki kalkulátor*** *segítségével az elkészített dokumentumokat feltöltheted az ügyféladatokkal, majd a törvényi előírásoknak megfelelően elektronikusan elküldheted az Ügyfél által megadott email címre (másolatban Te is megkapod). A tájékozató 50-60 oldalának két példányban való kinyomtatása helyett mindössze annyi a téged terhelő kötelezettség, hogy az ügyféltájékoztatást követően a „Kockázatfeltáró tájékoztató és nyilatkozat és Nyilatkozat Tartós Adathordozón Kapott Tájékoztatóról” című 1 oldalas dokumentumot kinyomtasd két példányban és aláírasd az Ügyféllel természetesen . Ez a nyomtatvány tartalmaz egy vonalkód azonosítót, amely megjelenik az ügyfél részére kiküldött valamennyi dokumentumon. Így a későbbi ellenőrzés során a dokumentumtárból egyértelműen beazonosíthatóak és visszakereshetőek a Tájékoztatási dokumentumok.*

*Az email-hez a fenti tájékoztatók mellett a rendszer egy Ügyfél-Tájékoztatási Segédletet (Fogalomtár) és egy Közvetítői Tájékozató Összesítőt (Értékesítést támogató dokumentumot) is csatol.*

**A jutalék-elszámoláshoz a „Szóbeli és Írásbeli Tájékoztatók” helyett a *„****Kockázatfeltáró tájékoztató és nyilatkozat és Nyilatkozat Tartós Adathordozón Kapott Tájékoztatóról* ***”* című egy oldalas dokumentumot kell az Ügyfél által aláírva megküldened a beadas@hckozpont.hu címre.**

**AZ ÚJ NYOMTATVÁNYOK 2019. JÚNIUS 1. NAPJÁTÓL HATÁLYOSAK! Felhívjuk szíves figyelmed arra, hogy ezen dátumot követően a korábban rendszeresített tájékoztató anyagokat nem áll módunkban elfogadni. Kérünk erre fokozott figyelmet fordítani, mert A JUTALÉK ELSZÁMOLÁSÁRA A NEM HATÁLYOS TÁJÉKOZTATÓ ANYAGOK BEKÜLDÉSÉVEL NINCS LEHETŐSÉG.**

Természetesen az Összbanki kalkulátorból az értékesítést segítő táblázatokat, ábrákat, grafikonokat továbbra is a szokott módon ki tudod nyomtatni a Régi LTP és Új LTP / Kamatfixálás fülben.

**Az első 3. pontban felsorolt feladatok elvégzésvel megfelelsz a törvényi előírásoknal.**

**4. lépés:**

Az Ügyfél által kiválasztott termék kölcsönkérelmi nyomtatványának benyújtása a választott Pénzintézet által meghatározott Hiteligénylési folyamat alapján.

*A* ***Pénzintézet által biztosított rendszer segítségével*** *a Banki oktatáson tanultaknak megfelelően ki kell töltened a Hiteligénylési és egyéb nyomtatványokat és szükség szerint elő kell állítanod Banki termékajánlatot.*

A fenti új **ügyfél tájékoztatási folyamatot kötelezően alkalmaznod kell**, mivel a vonatkozó törvények szigorú felelősséget állapítanak meg a nem megfelelő tájékoztatásból eredő károkért mind a Többes Főügynök, mind a Közvetítő Alvállalkozók részére. A fenti folyamat betartásával megfelelsz a törvényi előírásoknak és követelményeknek

 Az Összbanki kalkulátor fent megjelölt fejlesztései 2019. június 1. napjától elérhetőek. A részletes használati útmutatót a napokban megküldjük részetekre, amiről rövidesen oktatást is fogunk tartani.

Akik nem szeretnék használni a Pénznavigátor rendszerét, azok részére külön útmutatót állítunk össze, amit rövidesen megküldünk.

II., Ajánlatadás személyi kölcsönök esetén

Személyi kölcsönök esetén minden kereskedelmi banki ajánlat kiválasztható és kinyomtatható a rendszerből az 1.1. pontban foglaltak alapján. A min. 3 ajánlatot nyilván ebből kell kiadni, ezzel eleget téve a törvényi előírásoknak. Amennyiben egyéb finanszírozó, pl. Provident, Cofidis lenne a végfinanszírozó, annak a konkrét ajánlatát a banki rendszerből lehet kiadni.

III., Ajánlatadás LTP esetén

Az LTP esetén szintén az 1.1. pontban leírtak alapján lehet – hamarosan - a 3 ajánlatot kiadni. Addig az eddig megszokott nyomtatványokat lehet használni.

Üdv:

BL: