

Fundamenta-Lakáskassa Kft.
FinPorta Ügyfél portál felhasználási feltételek

Tartalomjegyzék

I. Közvetítői tájékoztató	3
II. Szerzői jog.....	4
III. Felhasználási feltételek módosítása	5
IV. Az Ügyfél Portál célja	5
V. Szolgáltatások az Ügyfél Portálon	6
VI. Regisztráció	6
VII. Elfelejtett jelszó	7
VIII. Belépés a felhasználói fiókba	7
IX. Regisztráció és felhasználói fiók törlése	8
X. Hiteligénylés státuszának nyomon követése	8
XI. Dokumentumok kezelése	9
XII. Kapcsolat.....	10
XIII. Panaszkezelés.....	11

Jelen dokumentum tartalmazza a **Fundamenta Lakáskassa Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 55-61., a Fővárosi Bíróság Cégbírósága által 01-09-673867 cégjegyzékszámom nyilvántartott: adószám: 12402502-4-43, a továbbiakban, mint: „Szolgáltató”) által üzemeltetett <https://finporta-selfservice-production.web.opercredits.com> internetes portálon (a továbbiakban: „Ügyfél Portál”) elérhető pénzügyi közvetítői szolgáltatásainak igénybevételére, az igénybe vevő (a továbbiakban: „Felhasználó”) általi használatra vonatkozó Felhasználási Feltételeket. Az Ügyfél Portál használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet jelen Felhasználási Feltételek nem tartalmaz, az Ügyfél Portálon elérhető további tájékoztatások nyújtják.

Az Ügyfél Portál használata kizárólag jelen Felhasználási feltételek elfogadása mellett, az itt meghatározott szabályoknak megfelelően történhet. Felhasználó az Ügyfél Portál használatának megkezdésével, illetve a regisztrációval egyidejűleg elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el e feltételeket. Amennyiben a jelen dokumentumban foglalt szabályokkal nem ért egyet, illetve azokat nem fogadja el, úgy kérjük, tartózkodjon az oldal használatától. A Felhasználó vállalja, hogy az Ügyfél Portált, és az azon található adatokat, információkat kizárólag saját felelősségére használja.

A jelen Felhasználási feltételek a közzététel napjától hatályos.

I. Közvetítői tájékoztató

A Szolgáltató a 2010. október 01-jétől kezdődően a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló (2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 10. § (1) bek. b) pontja alapján független közvetítőként, ezen belül a bb) alpont alapján többes ügynökként végzi a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységét a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott EN-I-702/2010. számú engedély (kelt: 2010. szeptember 09.) alapján.

A Szolgáltató 2017. március 21-től a Magyar Nemzeti Bank engedélye alapján (engedély száma: H-EN-I-243/2017., kelte: 2017. március 20.) a Hpt. 10. § (1a) bek. alapján a Szolgáltatót megbízó pénzügyi intézmények által a fogyasztóknak nyújtott kölcsönöket jelzáloghitel közvetítő függő ügynökként értékesíti.

A Szolgáltató a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységét megbízói (együttműködő hitelintézeti partnerei) megbízásából, magas szintű elvárások mentén, jó minőségben látja el. A Szolgáltató a tevékenységét a Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. pont alapján végzi, vagyis „90. pénzügyi szolgáltatás közvetítése: b) ügynöki tevékenység:

- pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalnak, szerződést nem kötnek;
- e) jelzáloghitel közvetítői tevékenység: b) pontban foglalt tevékenységnek a jelzáloghitelhez vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó végzése;”

A Szolgáltató és annak közvetítői alvállalkozói nem végeznek hiteltanácsadást. A Szolgáltató a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységét különböző pénzügyi intézmények megbízásából, nevükben és javukra végzi:

- függő ügynökként jelzáloghitel közvetítését (Hpt. 10. § (1a) bekezdés alapján) végzi, továbbá a lakáselőtakarékossági szerződések közvetítését (Hpt. 10. § (1) bekezdés a) pont ab) alpont alapján), valamint folyószámla (bankszámla) (Hpt. 10. § (1) bekezdés a) pont ab) alpont alapján) termék közvetítését,
- nem fogyasztónak nyújtott társasházi kölcsönöket közvetít többes ügynökként (Hpt. 10. § (1) bekezdés b) pont bb) alpont alapján),
- továbbá többes ügynökként (versengő termékként) személyi kölcsönt, illetve babaváró kölcsönöket közvetít.

A Szolgáltatót megbízó pénzügyi intézmények részletes listáját a Szolgáltató [Üzletszabályzatának](#) 1. sz. melléklete tartalmazza.

II. Szerzői jog

Az Ügyfél Portál bármely eleme és annak egésze, továbbá az Ügyfél Portálon a Szolgáltató által elérhetővé tett minden tartalom (beleértve az egyes felhasználói hirdetéseket, az Ügyfél Portál arculata, tartalmának összeválogatása, elrendezése is) szerzői jogi védelem – és bizonyos esetekben – védjegyoltalom alatt áll.

Az Ügyfél Portálhoz kapcsolódó szellemi tulajdon kizárólagos jogosultja az Oper Credits B. V. (Sint-Lazaruslaan 4, Botanic Building, 1210 Brussels, Belgium, a továbbiakban: Oper). Az Ügyfél Portál Magyarország területére irányuló szolgáltatásainak nyújtására kizárólag a Szolgáltató jogosult.

Az Ügyfél Portál bármely elemének másolása, módosítása vagy újbóli közzététele – az Oper kifejezetten erre irányuló felhasználási engedélye nélkül – polgári jogi és büntetőjogi felelősséget von maga után. Az Ügyfél Portál nem használható fel és nem hasznosítható az Oper előzetes írásbeli engedélye nélkül, így különösen tilos az Ügyfél Portál egészét, bármely részét sokszorosítani, másolni, újraközölni, terjeszteni, kivéve, ha az Oper egyértelműen és kifejezetten ehhez külön hozzájárul.

III. Felhasználási feltételek módosítása

Jelen Feltételeket a Szolgáltató bármikor jogosult egyoldalúan módosítani azzal, hogy a módosításról az Ügyfél Portálon a módosított Felhasználási feltételek közzétételét követő első belépéskor a rendszer tájékoztatja a regisztrált Felhasználót, aki a módosított Feltételek kifejezett elfogadását követően tud a portálra ismételten belépni.

IV. Az Ügyfél Portál célja

Az Ügyfél Portálon elérhető szolgáltatásokat a Szolgáltató nyújtja, mellyel kapcsolatban a Felhasználó megérti és elfogadja az alábbiakat:

- az Ügyfél Portál szolgáltatásainak igénybevétele regisztrációhoz kötött, melyhez a Felhasználó megadja személyes adatait (név, e-mail cím, telefonszám); az adatok megadása önkéntes. A személyes adatok kezeléséről részletesen az Adatkezelési tájékoztató című dokumentumban olvashat a Felhasználó, melyet az Ügyfél Portálra történő regisztráció során ismer meg és fogad el, illetve az Ügyfél Portál „dokumentumok” menüpontjában, és a <https://www.opercredits.com/privacy-policy> weboldalon is megtalál. A Felhasználó ugyanazzal az e-mail címmel és telefonszámmal nem tud új regisztrációt végezni és több Ügyfél Portál fiókot létrehozni.

- A jelen Felhasználási feltételekben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok irányadók, így különösen a Polgári törvénykönyv, a Gazdasági reklámtevékenységről szóló törvény, az Elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az Információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről, a Szerzői jogról szóló törvény.

A Szolgáltató ezen felül nem nyújt semmilyen további szolgáltatást, mely a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 3. § 90. pontja alapján pénzügyi szolgáltatás közvetítésének, vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás nyújtásának minősülne. Szolgáltató az Ügyfél Portál szolgáltatásainak biztosítása során nem végez közvetítői tevékenységet.

V. Szolgáltatások az Ügyfél Portálon

Az Ügyfél Portál felület egy olyan elektronikus csatorna, amelyen keresztül a regisztrált Felhasználó aktívan részt tud venni a hitelkérelemi folyamatban, nyomon követheti a kérelem aktuális állapotára vonatkozó információkat, hozzáférhet a hitelkérelemhez kapcsolódó tájékoztató anyagokhoz, megtekintheti a hitelkérelemhez szükséges okmányok és dokumentumok listáját, letöltheti és aláírva visszatöltheti az aláírást igénylő dokumentumokat és nyomtatványokat, feltöltheti a benyújtandó dokumentumokat.

VI. Regisztráció

A Felhasználó által megadott e-mail címre egyszer használatos regisztrációs link kerül kiküldésre. A regisztráció megerősítése és Ügyfél Portál fiók létrehozás érdekében az Felhasználónak meg kell adni egy bejelentkezéshez használni kívánt jelszót, amit újbóli megadással szükséges megerősíteni.

A megadott jelszóra vonatkozóan az alábbi követelményeknek kell teljesülnie:

- A jelszó min. 10 karakter hosszú lehet
- A jelszó tartalmazzon
 - o Kis- és nagybetűket

o Számot

o Speciális karaktert

- A személyes adatok biztonsága érdekében olyan jelszót szükséges megadni, ami nem egyezik meg egy másik webhelyen használt jelszóval.
- A jelszó semmiképpen sem lehet ugyanaz, mint a Felhasználó email címe.

A jelszó megadását követően a Felhasználó csak abban az esetben tudja regisztrációs igényét véglegesíteni, ha elolvassa és elfogadja jelen Felhasználási feltételeket, valamint az Adatvédelmi tájékoztatót.

A jelszó megadását és a fenti dokumentumok rendelkezéseinek megismerését és elfogadását követően a Felhasználó által megadott telefonszámra egy regisztrációt megerősítő sms kód kerül kiküldésre, melyet meg kell adni a regisztrációs felületen. Az sms kód megadását követően létrejön, aktiválódik a Felhasználói fiók, melyről a Felhasználó által megadott e-mail-címre az Ügyfél Portál fiók bejelentkezési linkjét tartalmazó visszaigazoló üzenet érkezik.

A megadott jelszó 90 napig érvényes. A jelszó lejáratáról és az új jelszó beállításának módjáról figyelmeztető email kerül kiküldésre.

VII. Elfelejtett jelszó

Amennyiben a Felhasználó elfelejtette jelszavát, akkor lehetősége van új jelszót igényelni az Ügyfél Portál fiókba történő bejelentkezés során az elfelejtett jelszó linkre kattintással, amely hatására egy utasításokat és jelszóvisszaállító linket tartalmazó e-mail kerül kiküldésre az Felhasználó regisztrált e-mail címére.

VIII. Belépés a felhasználói fiókba

Ha a Felhasználó már korábban regisztrált, akkor regisztráció visszaigazoló e-mailben található linken, illetve a böngészőben a <https://finporta-selfservice-production.web.opercredits.com/auth/login> oldalon a regisztrált e-mail cím és jelszó megadásával tudja elindítani a bejelentkezést a felhasználói fiókjába. A jelszó megadását a követően a Felhasználó által megadott telefonszámra egy

mege erősítő sms kód kerül kiküldésre, melyet meg kell adni a bejelentkezési felületen a belépéshez.

IX. Regisztráció és felhasználói fiók törlése

1. A Felhasználó bármikor kérheti a regisztrációjának törlését az ügyfélszolgálaton keresztül telefonon, vagy e-mailen, melynek feldolgozását a jelzést követő 5 munkanapon belül elvégzi a Szolgáltató, és e-mailben értesíti a Felhasználót.

2. Regisztráció törlése inaktivitás miatt: amennyiben a Felhasználó a regisztrációt követően 180 napig nem lép be az Ügyfél Portálra, úgy a 180. napon a regisztráció törlésre kerül.

Ezekben esetekben kizárólag a Felhasználó Ügyfél Portál regisztrációja kerül törlésre, a hitelkérelmi ügyletet és a hozzátartozó feltöltött dokumentumokat a Szolgáltató továbbra is tárolja, és a Felhasználónak lehetősége van kérelmezni a Felhasználói fiók visszaállítását.

3. A Felhasználó Ügyfél Portál fiókja automatikus törlésre kerül:

- 1 évvel a hitelkérelem Hitelintézethez történt benyújtását követően,
- Felhasználó elállás esetén, illetve amennyiben 180 napig nem történik a hitelkérelmi ügylet státusz állapotában változás, úgy az ügylet lezárt státuszúra változik és ettől számított 1 év elteltével automatikusan törlésre kerül.

Felhasználói fiók törlése esetén nincs lehetőség a fiók visszaállítására, az Felhasználó összes hitelügylethez tartozó adata és dokumentumai véglegesen törlésre kerülnek.

X. Hiteligénylés státuszának nyomon követése

Az Ügyfél Portálra való bejelentkezést követően a Felhasználónak lehetősége van nyomon követni a hiteligénylés státuszát. Az Ügyfél Portál főoldalán található a kérelem aktuális helyzetére vonatkozó státusz jelző, amely jelzi hol tart az ügylet a hitelkérelmi folyamatban.

Az Ügyfél Portálon a Felhasználó a következő állapotokat láthatja a hitelkérelme kapcsán:

1. Előkészítés és dokumentum feltöltés: Ebben a státuszban a Felhasználó megtekintheti a hitelkérelemhez szükséges okmányok és dokumentumok listáját, letöltheti és aláírva visszatöltheti az aláírást igénylő dokumentumokat és nyomtatványokat, feltöltheti a listában szereplő benyújtandó dokumentumokat.
2. Feltöltött dokumentumok ellenőrzése: Ebben a státuszban zajlik a Felhasználó által feltöltött dokumentumok, okmányok és nyomtatványok megfelelőségének ellenőrzése.
3. Hitelkérelem benyújtása: Ez a státusz jelzi, hogy a hitelkérelem és a hozzá kapcsolódó dokumentumok, okmányok és nyomtatványok átadásra kerültek a hitelfolyósító pénzintézetnek.

Az Ügyfél Portál email üzenet formájában értesíti a Felhasználót új dokumentum feltöltésének szükségességéről, illetve figyelmeztető üzenetet küld amennyiben a dokumentum feltöltés határidőben nem történik meg.

XI. Dokumentumok kezelése

Az Ügyfél Portál Dokumentumok menüpontjában található a hitelkérelemmel kapcsolatos dokumentumok listája. Három különböző típusú dokumentum szerepel a dokumentum listában: információs, aláírandó és feltöltendő.

Az információs dokumentumokat a Felhasználó megtekintheti, elolvashatja, letöltheti, és kinyomtathatja.

Az Aláírandó dokumentumokat a Felhasználó megtekintheti, letöltheti, kinyomtathatja, majd az aláírt példányt visszatöltheti.

A Feltöltendő dokumentumok feltöltése történhet a Felhasználó eszközének tárhelyéről, illetve mobil eszköz használata esetén fotózással. Több oldalas dokumentumot a fotózás megkezdésével egymás után történő fotózással, kilépés nélkül lehet feltölteni. A feltöltött dokumentumokat a Felhasználó megtekintheti és szükség esetén törölheti, illetve törlés után lehetősége van új dokumentum feltöltésére.

A dokumentumlistát a Felhasználón kívül a hitelkérelemben szereplő további résztvevők is láthatják a saját Ügyfél Portál fiókjukban, valamint ők is tudják

kezelni a dokumentumokat, továbbá a hitelközvetítő Ügynök is tud dokumentumokat feltölteni a hitelkérelemhez.

Amennyiben egy dokumentum feltöltésre került, azt az összes arra jogosult szereplő láthatja a dokumentum listában.

A hitelügyben szereplő valamennyi érintett kizárólag azokat a dokumentumokat látja, illetve azokhoz fér hozzá az Ügyfél portál fiókjában, amelyeket a banktitokra vonatkozó mindenkor hatályos rendelkezések alapján jogosult megismerni.

A dokumentum feltöltés sikerességét és a dokumentum tartalmi elfogadását zöld jelzéssel, az elfogadásra várókat sárga, illetve az elutasítottakat piros színnel jelöli a rendszer. Elutasítás esetén a Felhasználó e-mail értesítést kap, amely tartalmazza az elutasítás okát és egy linket az Ügyfél Portálra való egyszerű belépéshez. Az elutasított dokumentumot szükséges új, megfelelő dokumentummal pótolni, újra feltölteni.

A dokumentumokat az Ügyfél Portál a hitelkérelem benyújtását követő 1 évig, vagy amennyiben 180 napig nem történik a hitelkérelmi ügylet státusz állapotában változás, úgy az ügylet lezárt státuszúra változik és ettől számított 1 év elteltével automatikusan törlésre kerül.

XII. Kapcsolat

A Felhasználónak az alábbi elérhetőségeken keresztül van lehetősége a Szolgáltatóval történő kapcsolattartásra:

- Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül
 - o Telefonszám: 06-1-666-0000
 - o Nyitvatartási idő: H-K-Cs-P: 8:00-18:00, Szerda: 8:00-20:00
- Postai úton: Budapest 1922
- Email cím: kapcsolat@fundamenta.hu

Hitelközvetítővel kapcsolatba tud lépni a felhasználói fiókjában található üzenet küldés (Kapcsolatfelvétel a közvetítővel) funkció használatával.

XIII. Panaszkezelés

A Felhasználónak lehetősége van a Szolgáltató részére a Kapcsolat pontban jelzett telefonos, vagy postai út valamelyikén, illetve a kapcsolat@fundamenta.hu email címen jelezni az Ügyfél Portálon keresztül nyújtott szolgáltatások használata során felmerült problémákat, panaszokat.

A bejelentések, panaszok kivizsgálásának és a válasznak maximális időtartama a bejelentéstől számított 30 nap. A panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszost preferenciájától függően elektronikus úton vagy ajánlott postai levélben értesítjük.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A bejelentés érdemi vizsgálata érdekében a bejelentésben magadott adatokon túl további információk megadását kérheti a Szolgáltató a Felhasználótól, a rendelkezésre álló elérhetőségein keresztül. A Fundamenta Lakáskassza Kft. munkatársai semmilyen körülmények között, és semmilyen módon nem kérik be az ügyfelektől a titkos azonosító kódjaikat (pl. regisztrációt követő belépéskor használt jelszó). A Fundamenta Lakáskassza Kft. a panaszbejelentések kezelését mindenkor a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően végzi.

Az Ügyfél Portálon keresztül igényelt pénzügyi szolgáltatással, valamint a hitelközvetítő tevékenységével kapcsolatos panaszokat a Szolgáltató nem vizsgálja. Az ilyen tárgyú panaszok kivizsgálása minden esetben a pénzügyi szolgáltatást nyújtó hitelintézet, valamint annak közvetítésében érintett közvetítő felelőssége.