Fundamenta-Lakáskassza Kft.

FinPorta Ügyfél Portál felhasználási feltételek

(„Felhasználási Feltételek”)

Tartalomjegyzék

I. Fogalommeghatározások 4
II. Közvetítői tájékoztató 5
III. Szerzői jog 7
IV. Felhasználási feltételek módosítása 8
V. Az Ügyfél Portál célja és alkalmazandó jogszabályok 8
VI. Szolgáltatások az Ügyfél Portálon 10
VII. Regisztráció 11
VIII. Elfelejtett jelszó 13
IX. Belépés a felhasználói fiókba 13
X. Hiteligénylés státuszának nyomon követése 13
XI. Dokumentumok kezelése 14
XII. Felelősség a dokumentumokért 15
XIII. Elektronikus dokumentumok és aláírásuk 17
1. Elektronikus dokumentumok használata 17
2. Saját kezűleg aláírt dokumentum feltöltése 17
3. Elektronikusan aláírt dokumentum feltöltése 18
4. Elektronikus nyilatkozattételhez való felhasználói hozzájárulás 18
XIV. Kapcsolat 19
XV. Panaszkezelés 20
XVI. Karbantartás, üzemszünet, üzemzavar 22
1. Karbantartás, üzemszünet 22

2. Üzemzavar 23

Jelen dokumentum tartalmazza **a Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft.** (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 55-61.; a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által cg. 01-09-673867 számon nyilvántartva; adószám: 12402502-4-43, a továbbiakban, mint: „**Szolgáltató**") által üzemeltetett FinPorta 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 a regisztrációjával egyidejűleg elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen Feltételeket.**

Amennyiben a jelen dokumentumban foglalt szabályokkal a Felhasználó 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 dokumentum a közzétételének napjától hatályos.

I. Fogalommeghatározások

FinPorta-rendszer: a Szolgáltató által pénzügyi közvetítői tevékenységének támogatására használt informatikai rendszer és

annak kapcsolódó felületei.

Ügyfél Portál: a FinPorta-rendszernek az ügyfelek, érdeklődők és a hitelkérelmi folyamatban részt vevő személyek számára elérhető elektronikus felülete, amelyen a Felhasználó a hitelkérelmi folyamatban részt vehet, dokumentumokat tekinthet meg, tölthet le, írhat alá és tölthet fel.

Felhasználó: az a természetes személy, aki az Ügyfél Portálon felhasználói fiókkal rendelkezik, illetve az Ügyfél Portált a jelen Felhasználási Feltételek szerint használja.

Kapcsolattartó adós: az a hitelügyben érintett adós, akit az érintett adósok a hitelkérelmi folyamat kapcsolattartására kijelöltek.

Adóstárs: a hitelkérelemben vagy a hitelszerződésben az adóssal együtt részt vevő személy.

Közvetítő: az FLK Kft., illetve az általa igénybe vett, a vonatkozó jogszabályok szerint eljáró közvetítő vagy közvetítői alvállalkozó.

Pénzügyi intézmény: az a bank, pénzügyi vállalkozás, biztosító vagy egyéb szolgáltató, amelynek pénzügyi vagy biztosítási termékét az FLK Kft. közvetíti

II. Közvetítői tájékoztató

A Szolgáltató a mindenkor hatályos hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 10. § (1) bek. b) pontja alapján független közvetítőként, pontosan 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 9.) alapján.

A Szolgáltató 2017. március 21-től a Magyar Nemzeti Bank H-EN-I-243/2017. számú engedélye alapján (kelt: 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 Magyar Nemzeti Bank által vezetett, pénzügyi szolgáltatás közvetítőire vonatkozó nyilvántartásban szerepel. A nyilvántartás és a Szolgáltató közvetítői jogosultsága a Magyar Nemzeti Bank nyilvános nyilvántartásában ellenőrizhető.

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: a 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 lakás-előtakarékossági 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 közvetít.

A Szolgáltatót megbízó pénzügyi intézmények részletes listáját a Szolgáltató Üzletszabályzatának 1. sz. melléklete tartalmazza.

A közvetítői tevékenység során okozott, a Szolgáltatónak felróható és igazolt károkért a Szolgáltató, illetve a vonatkozó jogszabályok szerint helytállásra köteles személy vagy pénzügyi intézmény felel. Az adott közvetítői minőségre és termékre irányadó felelősségi szabályokról a Szolgáltató a Felhasználó kérésére további tájékoztatást ad.

A Szolgáltató a közvetítői tevékenységért kizárólag a megbízó pénzügyi intézménytől fogadhat el közvetítői díjat. A Felhasználó jogosult kérni annak bemutatását, hogy a részére kínált hiteleket nyújtó pénzügyi intézmények által fizetendő közvetítői díjak mértéke egymástól mennyiben tér el.

III. Szerzői jog

A Finporta bármely eleme és annak egésze, továbbá a Finportán a Szolgáltató által elérhetővé tett minden tartalom (beleértve az egyes felhasználói hirdetéseket, az Ügyfél Portál arculatát,

tartalmának összeválogatását, elrendezését is) szerzői jogi védelem – és bizonyos esetekben – védjegyoltalom alatt áll.

A Finportához kapcsolódó szellemi tulajdon kizárólagos jogosultja az Oper Credits B. V. (Lange Gasthuisstraat 29/31, 2000 Antwerpen, Belgium, a továbbiakban: Oper). Az Ügyfél Portál Magyarország területére irányuló szolgáltatásainak nyújtására kizárólag a Szolgáltató jogosult.

A Finporta rendszer 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.

IV. Felhasználási feltételek módosítása

Jelen Feltételeket a Szolgáltató bármikor jogosult a jogszabályi környezet megváltozása vagy működése körében bekövetkező indokolt körülményre tekintettel egyoldalúan módosítani azzal, hogy amennyiben változás következik be, a jelen Felhasználási Feltételeket módosítja, és a Felhasználókat erről a megadott elektronikus elérhetőségen a módosítás hatályba lépését megelőző tizenötödik napon e-mailben értesíti.

V. Az Ügyfél Portál célja és alkalmazandó jogszabályok

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 Felhasználó ugyanazzal az e-mail címmel és telefonszámmal nem tud új regisztrációt végezni és több Ügyfél Portál fiókot létrehozni.

Az Ügyfél Portál használatára a jelen Felhasználási Feltételek irányadók, míg 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 felületén és az OperCredits weboldalán is megtalál. A személyes adatok kezelésére kizárólag az „Adatkezelési Tájékoztató" rendelkezései alkalmazandók; a jelen Felhasználási Feltételek az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát, címzettjeit vagy az érintetti jogokat nem módosítják.

A pénzügyi szolgáltatás közvetítésére, az Ügyfél és a közvetítő közötti jogviszonyra, valamint a közvetített termékre a Szolgáltató mindenkor hatályos Üzletszabályzata, továbbá az adott pénzügyi intézmény vonatkozó üzletszabályzata, tájékoztatói és szerződéses dokumentumai irányadók.

A közvetített pénzügyi szolgáltatás feltételeit, díjait, kamatát, költségeit, kockázatait, a szerződés létrejöttét, módosítását és megszűnését az érintett pénzügyi intézmény által kibocsátott dokumentumok határozzák meg. A jelen Felhasználási Feltételek nem minősülnek pénzügyi szolgáltatási szerződésnek, és eltérés esetén nem írják felül az egyedi szerződés rendelkezéseit.

A jelen Felhasználási Feltételekben nem szabályozott

kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok irányadók, így különösen, de nem kizárólagosan a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény.

Amennyiben a Felhasználó kölcsön felvétele céljából közvetítő közreműködését igénybe veszi, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését kéri, elfogadja a felhasználási feltételeket és az adatkezelési tájékoztatót, akkor a közvetítési folyamatban megadhatja az igényének felméréséhez, a lehetséges finanszírozási megoldások bemutatásához, valamint a kölcsönkérelem előkészítéséhez és továbbításához szükséges adatokat, és feltöltheti az ehhez szükséges dokumentumokat. A Közvetítő kizárólag az adott közvetítési lépéshez szükséges adatokat és dokumentumokat kéri; az egyes dokumentumok szükségessége az igényelt terméktől és az eljárás szakaszától függhet.

A Felhasználó kérésére, a közvetítés során megadott személyes adatok kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja. A Közvetítő a kölcsönkérelmet és annak mellékleteit az eljárás megfelelő szakaszában, a Felhasználó által kezdeményezett közvetítéshez szükséges körben továbbíthatja az érintett pénzügyi intézmény részére. A pénzügyi intézmény az általa végzett adatkezelésről saját tájékoztatója szerint nyújt információt.

VI. Szolgáltatások az Ügyfél Portálon

Az Ügyfél Portál felület egy olyan elektronikus csatorna, amelyen keresztül a regisztrált Felhasználó aktívan részt tud venni a hitelkérelmi 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.

Amennyiben a hitelkérelmi folyamatban több szereplő (adóstársak) vesz részt, úgy az általuk kijelölt kapcsolattartó adós lesz az Ügyfél Portálon regisztrált Felhasználó. A Felhasználó a Felhasználási Feltételek elfogadásával kötelezettséget vállal arra, hogy valamennyi hitelügyben érintett adóstárs részére a végleges, a Felhasználó által tett jognyilatkozatokat tartalmazó hitelkérelmi nyomtatvány (hitelkérelmi dokumentumcsomag) tartalmáról megfelelő és teljeskörű tájékoztatás nyújt, a részére rendelkezésre bocsátott hitelkérelemhez kapcsoló anyagokat az adóstársak részére hiánytalanul eljuttatja, és szükség esetén értesíti az adóstársakat a hitelkérelmi folyamat állásáról.

Fentiekkel ellentétben az adóstársak dönthetnek úgy is, hogy valamennyien Felhasználóként regisztrálnak az Ügyfélportálra, mely esetben a kapcsolattartás valamennyiükkel közvetlenül történik.

VII. Regisztráció

A Felhasználó által megadott e-mail címre egyszer használatos regisztrációs link kerül kiküldésre. A regisztráció megerősítése és Ügyfél Portál fiók létrehozása érdekében a 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
    - Kis- és nagybetűket
    - Számot
    - Speciális karaktert
- A személyes adatok biztonsága érdekében javasolt olyan jelszó megadása, ami nem egyezik meg egy másik webhelyen használt jelszóval.
- A jelszó semmiképpen sem lehet ugyanaz, mint a Felhasználó e-mail 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 e-mail kerül kiküldésre.

VIII. 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 jelszó visszaállító linket tartalmazó e-mail kerül kiküldésre a Felhasználó regisztrált e-mail címére.

IX. Belépés a felhasználói fiókba

Ha a Felhasználó már korábban regisztrált, akkor a regisztrációt visszaigazoló e-mailben található linken, illetve a FinPorta bejelentkezési felületén a regisztrált e-mail cím és jelszó megadásával tudja elindítani a bejelentkezést a felhasználói fiókjába. A jelszó megadását követően a Felhasználó által megadott telefonszámra egy megerősítő SMS kód kerül kiküldésre, melyet meg kell adni a bejelentkezési felületen a belépéshez.

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 e-mail 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 jelzéssel, illetve az elutasított dokumentumot piros jelzéssel 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 bankhoz történő benyújtását követő legfeljebb 1 évig kezeli.

XII. Felelősség a dokumentumokért

A Felhasználó köteles a hitelkérelemhez, az igényfelméréshez és a közvetítői folyamathoz szükséges adatokat és dokumentumokat teljeskörűen, pontosan, naprakészen és a megadott határidőben szolgáltatni. A Felhasználó felel az általa megadott adatok és feltöltött dokumentumok valóságáért, teljességéért, olvashatóságáért és jogszerű felhasználhatóságáért.

A hibás, hiányos, olvashatatlan, lejárt vagy nem megfelelő dokumentum benyújtásából, illetve az adat- vagy dokumentumfeltöltési határidő elmulasztásából eredő következményekért a Szolgáltató nem felel, ha bizonyítja, hogy a hibát vagy hiányt a Felhasználónak felróható körülmény okozta.

A Szolgáltató a Felhasználó által feltöltött dokumentumokat technikai és formai szempontból ellenőrizheti, de a dokumentumok valódiságáért, az azokban szereplő adatok helyességéért és a pénzügyi intézmény hitelbírálati döntéséért nem felel.

A Szolgáltató nem garantálja, hogy a Felhasználó hitelkérelme elfogadásra kerül, hogy a kiválasztott pénzügyi termék elérhető marad, illetve hogy a pénzügyi intézmény a Felhasználóval szerződést köt.

A Szolgáltató felel az Ügyfél Portál működtetésével kapcsolatos, neki felróható szerződésszegésért az alkalmazandó jogszabályok szerint. A jelen pont nem zárja ki és nem korlátozza a Szolgáltató jogszabály alapján fennálló felelősségét, különösen a szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozott kárért, illetve az életet, testi épséget vagy egészséget érintő károkért.

A Felhasználó köteles azonnal bejelenteni, ha tudomást szerez a fiókja jogosulatlan használatáról, a belépési adatai illetéktelen személyhez kerüléséről vagy a feltöltött dokumentumok jogosulatlan megismeréséről.

XIII. Elektronikus dokumentumok és aláírásuk

1. Elektronikus dokumentumok használata

Az Ügyfél Portálon a Felhasználó a hitelkérelmi vagy közvetítői folyamat keretében dokumentumokat tekinthet meg, tölthet le, tölthet fel, illetve – az adott dokumentumtól és az alkalmazott technikai megoldástól függően – elektronikus úton aláírhat vagy jognyilatkozatot tehet.

A dokumentum feltöltése, megtekintése vagy letöltése önmagában nem minősül szerződéskötésnek, szerződésmódosításnak, szerződésmegszüntetésnek vagy egyéb jognyilatkozat megtételének, kivéve, ha az adott felületen a Szolgáltató kifejezetten és egyértelműen feltünteti, hogy a művelet ilyen joghatással jár.

A szerződés létrejöttének időpontját, módját, az aláírás vagy nyilatkozat joghatását, valamint az alkalmazandó alaki követelményeket az adott pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó egyedi szerződés, üzletszabályzat és kötelező jogszabályi előírás határozza meg.

2. Saját kezűleg aláírt dokumentum feltöltése

Ha a Felhasználó a letöltött és kinyomtatott, papíralapú dokumentumot saját kezűleg írja alá, majd azt elektronikus formában feltölti az Ügyfél Portálra, a feltöltés a dokumentum elektronikus másolatának továbbítását jelenti. A feltöltés önmagában nem igazolja a papíralapú eredeti dokumentum valódiságát, sértetlenségét vagy azt, hogy a dokumentumot a Felhasználó ténylegesen saját kezűleg írta alá.

A Szolgáltató a feltöltött dokumentumot formai, technikai és

olvashatósági szempontból ellenőrizheti, és szükség esetén kérheti az eredeti dokumentum bemutatását, új másolat feltöltését vagy más hitelesítési mód alkalmazását.

3. **Elektronikusan aláírt dokumentum feltöltése**

Ha a Felhasználó elektronikus aláírással látja el a dokumentumot, az aláírás joghatását az alkalmazott aláírás típusa, az aláírási szolgáltató feltételei, az adott dokumentum tartalma és az alkalmazandó jogszabályok határozzák meg.

A Szolgáltató a minősített elektronikus aláírást vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírást és elektronikus időbélyegzőt fogadja el.

A dokumentum aláírása előtt a Felhasználó köteles ellenőrizni, hogy a dokumentum tartalma teljes, olvasható és megfelel a szándékának. Az elektronikus aláírás elhelyezését követően a dokumentum tartalma nem módosítható; módosítás esetén új dokumentumot kell aláírni.

Minősített elektronikus aláírás, elektronikus bélyegző vagy elektronikus időbélyegző esetén főszabály szerint vélelmezhető, hogy a dokumentum tartalma az aláírás vagy időbélyegző elhelyezése óta nem változott, ha az ellenőrzés eredménye mást nem mutat.

4. **Elektronikus nyilatkozattételhez való felhasználói hozzájárulás**

A Felhasználó az Ügyfél Portál elektronikus azonosítási és nyilatkozattételi rendszerének használata előtt kifejezetten jelen Felhasználási Feltételek elfogadásával egyben hozzájárul ahhoz, hogy az igénybe vett szolgáltatással összefüggő nyilatkozatait a rendszerben meghatározott hitelesítési mód alkalmazásával tegye meg.

A Szolgáltató a Felhasználó által tett elektronikus nyilatkozatot, az ahhoz kapcsolódó kommunikációt, továbbított adatokat, azonosítási eseményeket, időpontokat, dokumentumverziókat és technikai naplóadatokat a vonatkozó jogszabályokban és adatkezelési tájékoztatóban meghatározott ideig rögzíti és megőrzi.

A Szolgáltató a Felhasználó által aláírt vagy elektronikus úton hitelesített dokumentumokat, az aláírási és hitelesítési adatokat, a dokumentumverziókat, az elektronikus időpontot, valamint a kapcsolódó naplóadatokat a vonatkozó jogszabályokban és az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott ideig kezeli, megőrzi. A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott elektronikus dokumentumot, kommunikációt és továbbított adattartalmat a Felhasználó rendelkezésére bocsátja.

XIV. Kapcsolat

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

- Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül
    - Telefonszám: 06-1-666-0000

      Nyitvatartási idő: H-K-Cs-P: 8:00-18:00, Szerda: 8:00-20:00
- Postai úton: Budapest 1922
- E-mail cím: kapcsolat@fundamenta.hu

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

XV. 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 vagy a közvetítői tevékenységgel kapcsolatosan felmerült problémákat, panaszokat.

A panasz kivizsgálásáért a Felhasználóval szemben külön díj nem számítható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Szolgáltató vizsgálja ki különösen azokat a panaszokat, amelyek:

- az Ügyfél Portál regisztrációjával, elérésével, működésével, karbantartásával vagy üzemzavarával;
- az Ügyfél Portálon elérhető funkciókkal, a dokumentumok feltöltésével, megjelenítésével vagy kezelésével;
- a Szolgáltató vagy annak közvetítője által végzett ügyféltájékoztatással, igényfelméréssel, kalkulációval, összehasonlító elemzéssel vagy dokumentumtovábbítással;
- a Szolgáltató közvetítői tevékenységével, illetve annak elmulasztásával; vagy
- a Felhasználási Feltételekben foglalt szolgáltatói kötelezettség megszegésével kapcsolatosak.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A bejelentések, panaszok kivizsgálásának és a válaszadásnak maximális időtartama a bejelentéstől számított 30 nap, melybe beleszámít az az időtartam is, ameddig a Szolgáltató továbbítja a panaszt közvetlenül a pénzügyi intézmény részére kivizsgálás céljából. A panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszost preferenciájától függően elektronikus úton vagy ajánlott postai levélben értesítjük. A válasz tartalmazza a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a megtett vagy tervezett intézkedést, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát.

A Szolgáltató nem vizsgálja ki érdemben azokat a panaszokat, amelyek kizárólag az érintett pénzügyi intézmény:

- hitelbírálati vagy más kockázatértékelési döntésére;
- hitelkérelem elfogadására vagy elutasítására;
- kamatára, díjára, költségére vagy egyéb szerződéses feltételére;
- a pénzügyi szolgáltatási szerződés létrejöttére, érvényességére, teljesítésére, módosítására vagy megszüntetésére;
- elszámolására, törlesztésére, folyósítására vagy egyéb teljesítésére; illetve
- a pénzügyi intézmény által nyújtott szolgáltatásra
- vonatkoznak.

Az ilyen panaszt a Felhasználó az érintett pénzügyi intézménynél nyújthatja be az adott pénzügyi intézmény panaszkezelési szabályzatában megjelölt elérhetőségeken.

A pénzügyi intézmény szolgáltatásával kapcsolatos panasz benyújtásának lehetőségét a Szolgáltató nem korlátozza. Ha a Felhasználó a panaszát a Szolgáltatónál nyújtja be, a Szolgáltató a panaszt – a Felhasználó előzetes külön intézkedése nélkül –

indokolatlan késedelem nélkül továbbítja az érintett pénzügyi intézmény részére, és erről a Felhasználót tájékoztatja.

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

XVI. Karbantartás, üzemszünet, üzemzavar

1. Karbantartás, üzemszünet

A Szolgáltató jogosult az Ügyfél Portál egészét vagy egyes funkcióit tervezett karbantartás, fejlesztés, frissítés, biztonsági intézkedés vagy más technikai tevékenység miatt időlegesen korlátozni vagy szüneteltetni.

A Szolgáltató a tervezett karbantartást lehetőség szerint olyan időszakra ütemezi, amelyben az Ügyfél Portál használatának korlátozása a Felhasználók ügyintézését a lehető legkisebb

mértékben akadályozza.

A Szolgáltató a Felhasználókat a tervezett karbantartásról – amennyiben az előzetes tájékoztatás technikailag és biztonságosan lehetséges – legalább három nappal a karbantartás kezdete előtt tájékoztatja az Ügyfél Portálon.

Ha a karbantartás a portál működésének vagy az ügyintézés módjának lényeges változásával jár, a Szolgáltató erről a változásról külön és közérthető tájékoztatást ad.

2. **Üzemzavar**

Előre nem látható üzemzavar, rendszerhiba, kibertámadás, adatbiztonsági esemény, hálózati hiba vagy más, az Ügyfél Portál működését érintő esemény esetén a Szolgáltató a hiba észlelését követően indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatást ad a Felhasználók számára.

A tájékoztatásban a Szolgáltató – amennyiben ez megállapítható – feltünteti:

- az üzemzavarral érintett szolgáltatást vagy funkciót;
- az ügyintézésre és dokumentumfeltöltésre gyakorolt hatást;
- az ügyfélszolgálat elérhetőségét;
- az üzemzavar várható időtartamát vagy a következő tájékoztatás időpontját.

A Szolgáltató a hiba elhárításáról, illetve az Ügyfél Portál működésének helyreállításáról a Felhasználók számára észszerű időközönként frissített tájékoztatást ad.