



Fundamenta-Lakáskassza Kft. Üzletszabályzata

Közzététel: 2026. május 29.

Fundamenta

fundamenta.hu

Fundamenta-Lakáskassza Kft. üzletszabályzata

Jelen üzletszabályzat a Fundamenta-Lakáskassza Kft. pénzügyi közvetítési (I. rész), biztosításközvetítési (II. rész) és tőkepiaci közvetítési (III. rész) tevékenységére irányadó általános szabályokat tartalmazza. Az üzletszabályzat hatályos szövege elérhető a honlapon a <https://www.fundamenta.hu/fundamenta-lakaskassza-kft> link alatt.

I. rész: Pénzügyi szolgáltatás közvetítése:

1.) Alapadatok, végzett tevékenység:

A Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság (rövid cégnév: Fundamenta-Lakáskassza Kft., székhelye és levelezési címe: 1123 Budapest, Alkotás u. 55-61., cjsz.: 01-09-673867) 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 Fundamenta-Lakáskassza Kft. 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 jelen üzletszabályzat szerint a fogyasztóknak nyújtott kölcsönöket **jelzáloghitel közvetítő függő ügynökként értékesíti.**

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységét megbízói (együttműködő hitelintézeti partnerei) megbízásából, magas szintű elvárások mentén, jó minőségben látja el. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. 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 közvetítési tevékenység: b) pontban foglalt tevékenységnek a jelzáloghitelhez vagy a fogyasztóknak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó végzése;”

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és annak közvetítői alvállalkozói **nem végeznek hiteltanácsadást.**

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységét különböző pénzügyi intézmények megbízásából, nevükben és javukra végzi:

- **függő ügynökként** jelzáloghitel¹ közvetítését (Hpt. 10. § (1a) bekezdés alapján) végzi, továbbá a lakás-előtakarékossági betét és hitelszerződések közvetítését (Hpt. 10. § (1) bekezdés a) pont ab) alpont alapján), valamint lakossági folyószámla (bankszámlacsomag) /társasházi fizetési számlák (Hpt. 10. § (1) bekezdés a) pont ab) alpont alapján) termék közvetítését,
- nem fogyasztóknak nyújtott társasházi kölcsönöket közvetít **többes ügynökként** (Hpt. 10. § (1) bekezdés b) pont bb) alpont alapján),
- továbbá **többes ügynökként** (versengő termékként) személyi kölcsönt, munkáshitelt², illetve babaváró kölcsönöket³, közvetít (Hpt. 10. § (1) bekezdés b) pont bb) alpont alapján),

¹ önállóan/ lakossági számlacsomaggal/ Családok Otthonteremtési Kedvezménye (Falusi CSOK)

² A munkáshitel személyi kölcsönnek minősül, így a Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviselőjében eljáró közvetítői alvállalkozók többes ügynökként közvetítik a munkáshitelt, ugyanakkor nem mutatnak be versengő terméket abból, mivel jelenleg egy megbízó megbízásából értékesítik azt.

³A babaváró kölcsön személyi kölcsönnek minősül, amit a Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviselőjében eljáró közvetítői alvállalkozók többes ügynökként közvetít, versengő termékként mutatja be, mivel jelenleg több megbízó megbízásából értékesíti azt.

2.) Megbízókról:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviseletében eljáró közvetítói alvállalkozók (személyi bankár) részben az anyavállalat, a **Fundamenta-Lakáskassza Zrt.** (1123 Budapest, Alkotás u. 55-61.) **megbízásából járnak el**, részben pedig más, a Fundamenta-Lakáskassza Kft.-vel együttműködő hitelintézeti partnerek – 1. számú mellékletben felsorolva- termékeit értékesítik. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a különféle – 1. számú mellékletben nevesített - pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységét az 1. számú mellékletében levő megbízó pénzügyi intézmények megbízásából látja el. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítói alvállalkozói a jelen szabályzat 1. számú mellékletében szereplő, illetve a honlapon folyamatosan frissített együttműködő hitelintézeti partnerek megnevezett termékeit értékesítik. Az értékesített termékek termékismertetői, általános szerződési feltételei, egyéb, megbízó pénzügyi intézmények és a vonatkozó jogszabályok által előírt kötelezően használandó nyomtatványok elérhetők a közvetítói alvállalkozóknál, az együttműködő hitelintézeti partnerek honlapján.

3.) Ügyfelekről:

Az új és meglévő ügyfelek felkeresése telefonos és személyes megkeresés útján történik a Fundamenta-Lakáskassza Kft., illetve annak **közvetítói alvállalkozói** (Személy Bankár Hálózat üzletkötői) közreműködésével. A Call Center munkatársai az ügyfeleket telefonon keresik meg.

4.) Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítói alvállalkozói jogai és kötelezettségei:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítói alvállalkozói **nem jogosultak a szerződés megkötésére, a megbízói nevében és képviseletében rendelkező jognyilatkozatok megtételére**, tevékenységük kizárólag az általuk értékesített szerződések megkötésének előkészítésére, az igény felmérésére, az ajánlatok és más dokumentumok helyes kitöltésében való közreműködésre, az ügyfelek által aláírt ajánlatok, más dokumentumok átvételére és az együttműködő hitelintézeti partnerek számára történő továbbításra terjed ki. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a tevékenysége során egyidejűleg több partnerével fennálló jogviszony alapján, részben azok egymással **versengő termékeit értékesíti** a képviseletében eljáró közvetítói alvállalkozói útján. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviseletében eljáró közvetítói alvállalkozók kötelesek a fogyasztónak kielégítő mennyiségű, de – ha a piacon számukra hozzáférhető – legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemezni és igazolható módon átadni. Ha a Fundamenta-Lakáskassza Kft., illetve annak közvetítói alvállalkozója az adott termékből kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, illetve közvetíthet, akkor kettő ajánlatot elemez és ad át a fogyasztónak. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviseletében eljáró közvetítói alvállalkozó a pénzügyi szolgáltatás **közvetítését megelőzően köteles felmérni az ügyfél igényeit és szükségleteit**, valamint azokat az indokokat, amelyek a Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviseletében eljáró közvetítói alvállalkozó által e tevékenységével összefüggésben nyújtott tájékoztatást alátámasztják.

5.) A felelősségről:

5.1.

a.) **Felelősségi szabályok többes ügynökként eljáró közvetítő esetében:** a Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítói alvállalkozói által többes ügynöki tevékenységük végzése során az ügyfélnek okozott esetleges kárért, téves tanácsadásért, az iratok és a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért a Fundamenta-Lakáskassza Kft., mint többes ügynök (független közvetítő) felel (Hpt. 69. § (1) bekezdés alapján).

b.) **Felelősségi szabályok függő ügynökként eljáró közvetítő esetében:** A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítói alvállalkozói által függő ügynöki (ideértve a jelzáloghitel közvetítő függő ügynöki tevékenységet is) tevékenységük végzése során az ügyfélnek okozott esetleges kárért a megbízó pénzügyi intézmény felel. A jelzáloghitel közvetítő függő ügynök felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkezik.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a többes ügynöki és jelzáloghitel közvetítő függő ügynöki tevékenysége során okozott kár esetére a Generali Biztosító Zrt.-nél rendelkezik felelősség biztosítással, melynek kötvényszáma: 95610104922963400.

6.) Tájékoztatásról:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviselőjében eljáró közvetítői alvállalkozó a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően köteles igazolható módon írásban vagy más tartós adathordozón (megbízólevél útján- 5. melléklet) az ügyfél részére tájékoztatást adni mind a Fundamenta-Lakáskassza Kft-re, mind a közvetítői alvállalkozóra vonatkozóan, amennyiben **többes ügynökként** jár el, akkor a következőkről:

- a) a cég nevééről, nyilvántartási azonosítójáról, székhelyéről, levelezési címéről 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 ki áll helyt,
- d) arról, hogy többes ügynökként a pénzügyi intézmény megbízásából jár el a pénzügyi intézmény vagy a pénzügyi intézmények nevének feltüntetésével,
- e) arról, hogy nem nyújt hiteltanácsadást,
- f) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól fogadhat el,
- g) többes ügynökként arról, hogy a megbízó pénzügyi intézménytől kap-e közvetítői díjat és
 - ga) ha ismert, annak összegéről,
 - gb) ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni, valamint
- h) közvetítővel, közvetített termékkel kapcsolatos panasz kezeléséről, továbbításának módjáról, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevitelére vonatkozó lehetőségről,
- i) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékéként díjat számít-e fel.

Amennyiben **függő ügynökként és jelzáloghitel közvetítő függő ügynökként jár el**, akkor a következőkről:

- a) a cég nevééről, nyilvántartási azonosítójáról, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,
- b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,
- c) arról, hogy függő közvetítőként a megbízó nevében és javára jár el, a megbízó érdekeit képviseli a pénzügyi intézmény nevének feltüntetésével,
- d) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötéséért közvetítői díjazásban részesül, és
 - da) ha ismert, annak összegéről,
 - db) ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni,
- e) arról, hogy nem nyújt hiteltanácsadást,
- f) a közvetítővel, közvetített termékkel kapcsolatos panasz kezeléséről, továbbításának módjáról, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevitelére vonatkozó lehetőségről, valamint
- g) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékéként díjat számít-e fel.

Az 5. számú mellékletben (az egységes szerkezetben módosított) megbízólevél mintája, mely naprakész változata a közvetítőknél érhető el.

Amennyiben a Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviselőjében eljáró közvetítői alvállalkozó jelzáloghiteleket közvetít, akkor a tájékoztatásra a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (továbbiakban: Fhtv.) rendelkezései az irányadók, melyek a 14. pontban kerülnek részletezésre. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. köteles felhívni az ügyfél figyelmét a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi honlapjára (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmemmel-vagy-keresetemmel>) és az ott elérhető tájékoztatókra, összehasonlítást, választást segítő alkalmazásokra (pl. hitelkalkulátor, hitel- és betét-számlaválasztó programok, háztartási költségvetés-számító program), valamint az MNB Pénzügyi Navigátor honlapjára (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator>).

7.) Személyi, tárgyi feltételekről:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. kijelenti, hogy a tevékenysége végzéséhez jogszabályban előírt követelményeknek folyamatosan megfelel. A Fundamenta-Lakáskassza Kft.-vel és annak közvetítői alvállalkozóival pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységi körében munkaviszonyban, megbízási viszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban csak olyan természetes személy lehet, aki büntetlen előéletű és a Hpt. 74. §-ban írt szakmai követelményeknek megfelel. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. kifejezett kötelezettséget vállal arra, hogy ellenőrzi a munkavállalóira, közvetítői alvállalkozóira vonatkozó jogszabályokban előírt személyi feltételek betartását.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft., illetve az annak természetes személy képviselője (vezető, alkalmazott, közvetítői alvállalkozó képviselőjében eljáró természetes személy, együttesen nevezzük őket a jelen pontban foglalkoztatottnak is) a Hpt., az Fhtv., a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról szóló 462/2015. (XII. 29.) Korm. rendelet (továbbiakban: Rendelet) által előírt **szakmai követelményeknek is eleget tesz.**

A Rendelet alapján:

(1) Jelzáloghitel közvetítése esetén **a Fundamenta-Lakáskassza Kft. által megbízott közvetítő csak olyan természetes személy lehet, aki**

- a) *szakirányú felsőfokú iskolai végzettséggel, vagy*
- b) *középiskolai végzettséggel és*
 - ba) *banki, befektetési termékértékesítő szakképesítéssel,*
 - bb) *a Magyar Bankszövetség Felsőfokú Bankszakmai Oklevelével,*
 - bc) *a ba)-bb) alpontban foglaltakkal egyenértékű szakképesítéssel vagy*
- c) *jogszabályban meghatározott, a Felügyelet által kiadott közvetítői hatósági vizsga letételét igazoló tanúsítvánnyal rendelkezik.*

(2) Az (1) bekezdés a) pontja alkalmazásában szakirányú felsőfokú végzettségnek minősülnek:

- a) *a felsőoktatásról szóló törvény szerint a közgazdasági felsőoktatásban egyetemi vagy főiskolai szintű szakképzettség, vagy a felsőoktatásról szóló törvény szerint a gazdaságtudományok képzési területen alapképzésben vagy mesterképzésben közgazdász szakképzettség,*
- b) *jogász szakképzettség,*
- c) *könyvvizsgálói képesítés,*
- d) *felsőfokú vagy posztgraduális bankszakmai képesítés,*
- e) *a főiskolai vagy egyetemi szintű, illetve mesterképzésben szerezhető gazdasági agrármérnök szakképzettség vagy műszaki menedzser alapképzési szakon, vagy gazdasági és vidékfejlesztési agrármérnök alapképzési szakon szerezhető szakképzettség, és*
- f) *a felsőfokú végzettség birtokában szakirányú továbbképzésben, szakosító továbbképzésben a közgazdasági felsőoktatásban szerzett bankszakmai szakképzettség vagy gazdasági, közgazdasági szakképzettség.*

A jelzáloghitel közvetítése esetén **a Fundamenta-Lakáskassza Kft. az általa foglalkoztatott személyeknek a Rendelet alapján elvárt gyakorisággal belső képzést biztosít**, amelynek tartalmi követelményeit a nevezett Rendelet 1. melléklete határozza meg. A Fundamenta-Lakáskassza Kft.-nek biztosítania kell, hogy a belső képzés naprakész legyen mind a hatályos szabályozás, mind a kínált jelzáloghitelek és a kapcsolódó szolgáltatások feltételeinek tekintetében. A belső képzésre vonatkozó és az annak teljesítését igazoló dokumentumokat **a Fundamenta-Lakáskassza Kft. a személyi feltételek meglétének igazolása céljából öt évig megőrzi.** A Fundamenta-Lakáskassza Kft. köteles megőrizni és az MNB kérésére bemutatni az általa foglalkoztatottak részére nyújtott szakmai ismeretekre vonatkozó dokumentumokat. **A megbízó pénzügyi intézmény felel** jelzáloghitel közvetítői tevékenységet végző függő közvetítőkre vonatkozó képzési szabályok **betartásáért, míg a közvetítői alvállalkozókért a Fundamenta-Lakáskassza Kft.**

8.) Közvetítói díj:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. e tevékenységükért **közvetítói díjat (jutalékot)** kizárólag a Fundamenta-Lakáskassza Zrt-től és együttműködő hitelintézeti partnerektől fogadhatnak el, illetve a Fundamenta-Lakáskassza Kft. közvetítói alvállalkozói a Fundamenta-Lakáskassza Kft-től.

A közvetítói díj pontos összege a közvetítéskor nem ismert, illetve jelzáloghitel közvetítése esetén a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban (mintája a jelen Üzletszabályzat 2. számú melléklete) szerepel.

A közvetítói alvállalkozó az ügyfél, leendő ügyfél kérésére tájékoztatót ad arról, hogy mennyiben tér el egymástól az ügyfél, leendő ügyfélnek kínált hiteleket nyújtó pénzügyi intézmények által fizetendő díjazás mértéke.

Az ügyfelet a Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítói alvállalkozói e tevékenységével kapcsolatban közvetítói díj fizetési kötelezettség nem terheli.

A vonatkozó törvény lehetővé teszi ugyan, hogy a Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviseletében eljáró közvetítói alvállalkozó a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő ügyfele számára más – a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékéeként díjat számítsion fel, de ilyen díjat a Fundamenta-Lakáskassza Kft. és az annak képviseletében eljáró közvetítói alvállalkozó nem számít fel.

9.) A közvetített ügyletek nyilvántartásáról:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft., mint többes ügynök **köteles** az ügyféllel kötött közvetítói szerződésről és a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről **nyilvántartást vezetni**. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit.

10.) Iratmegőrzésről:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft., mint többes ügynök köteles **a közvetítói tevékenységével a közvetített ügyletekhez kapcsolódó iratokat három évig megőrizni, kivéve a pénzmosás megelőzéséhez kapcsolódóan keletkező dokumentumokat, azok megőrzésére külön törvényi rendelkezései az irányadók**. Ez a kötelezettség nem érinti a számviteli bizonylat megőrzésére vonatkozó rendelkezéseket.

11.) Közvetítők nyilvántartásáról:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítói alvállalkozói tevékenységét a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.) (továbbiakban: MNB) felügyeli.

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítói alvállalkozói adatai **szerepelnek az MNB, mint** intézményfelügyeletet ellátó hatóság **nyilvántartásában, és megtekinthetők az MNB honlapján** a következő elérési útvonalon: <https://intezmenykereso.mnb.hu/>.

12.) Igazolványról:

Valamennyi közvetítói alvállalkozó a Megbízólevél mellett személyi igazolványának bemutatásával azonosítja magát.

13.) Panaszkezelésről:

Az 1. számú melléklet tartalmazza, hogy a Fundamenta-Lakáskassza Kft. az adott terméket milyen minőségben közvetíti. Mindezek alapján, amennyiben **többes ügynökként** jár el, akkor az ügyfelek panaszukkal a Fundamenta-Lakáskassza Kft. többes ügynökhöz fordulhatnak, illetve megkereshetik közvetlenül a megbízó pénzügyi intézményeket (1. számú mellékletben nevesített elérhetőségeken). A Fundamenta-Lakáskassza Kft. kizárólag a közvetítói tevékenységével kapcsolatos panaszok, vagy a panasznak kizárólag a közvetítói tevékenységét érintő kifogásait jogosult megválaszolni, míg a megbízó pénzügyi intézmények tevékenységével kapcsolatos panaszokat a Fundamenta-Lakáskassza Kft. nem jogosult megválaszolni, azokat a megbízó pénzügyi intézményekhez továbbítja. Az ügyfelek **jelzáloghitel közvetítéshez kapcsolódó panaszukkal** közvetlenül a megbízó pénzügyi intézményekhez fordulhatnak (1. számú mellékletben nevesített elér-

hetőségeken). A Fundamenta-Lakáskassza Kft. panaszkezelési szabályzata a következő linken elérhető: [Panaszkezelési szabályzat](#). A fogyasztónak minősülő ügyfelek a panasz elutasítása esetén fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatban a Magyar Nemzeti Bankhoz, mint felügyeleti hatósághoz, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhatnak, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf. 172; telefon: 06-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) eljárását kezdeményezhetik. A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ elérhetősége: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: 06-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, MNB személyes ügyfélszolgálat: személyes ügyfélszolgálat címe: 1122 Bp. Krisztina krt. 6.

14.) A jelzáloghitel közvetítésről:

14.1. A hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás/Felvilágosítás (Fhtv. 5. §)

14.1.1. A hitelközvetítő Fundamenta-Lakáskassza Kft. (jelen pontban hitelközvetítő) vagy közvetítői alvállalkozó a hitelszerződés megkötését megelőzően az ügyfél, leendő ügyfél részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján az ügyfél, leendő ügyfél felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel és – ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül – a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének.

A hitelközvetítő, annak képviselőjében a közvetítői alvállalkozó felméri az ügyfél igényeit, szükségleteit és különféle hitelezők ajánlatát hasonlítja össze. Ennek során a hitelközvetítő vagy közvetítői alvállalkozó az ügyfél, leendő ügyfél rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat annak érdekében, hogy az ügyfél, leendő ügyfél megalapozott döntést hozhasson a hitelszerződés esetleges megkötése tekintetében.

A felvilágosítás kiterjed az ajánlott termékek legfontosabb jellemzőire, az ügyfél, leendő ügyfél pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, így különösen a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére.

A hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó a felvilágosítást tömör és informatív módon úgy nyújtja, hogy az ügyfél, leendő ügyfél számára érthető és áttekinthető legyen, reprezentatív példákkal ábrázolt módon mutatja be, hogy a hitelfelvétel törlesztése a jövedelmi viszonyaihoz, illetve annak esetleges változásához képest milyen terhet jelent, és hogy a törlesztés során milyen további kockázatokkal kell számolnia, ideértve a kamat- és az árfolyamkockázatot, nem fizetés kockázatát is.

A hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó a felvilágosítás során egyértelmű általános tájékoztatást nyújt a hitelfelvétel folyamatáról, továbbá a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről, fogyasztóvédelmi honlapjáról és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében betöltött szerepéről.

A hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó a felvilágosítás során egyértelmű általános tájékoztatást kell, hogy nyújtson a hitelfelvétel folyamatáról.

14.1.2. Ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül, a felvilágosítás kiterjed arra, hogy az összekapcsolt szolgáltatások viszonya járulékos vagy önálló, valamint az egyes szerződések felmondásának körülményeire is. A hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó tájékoztatást nyújt arról, hogy a hitelező a honlapján elérhetővé teszi a hitelszerződések és jelzáloghitel-szerződések termékcsoportonként legjellemzőbb mintaszövegét az ügyfelek előzetes tájékozódása érdekében.

14.1.3. A hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó – az ügyfél igényeinek, lehetőségeinek és szükségleteinek felmérését követően – szóban vagy elektronikus úton tájékoztatást ad az ügyfél részére (56/2014 NGM rendelet – felvilágosítás – 3. számú melléklet):

- a) az igényelhető hitel lehetséges összegéről,
- b) a kamatozás módjáról (fix kamatozású, referencia-kamatlábhoz kötött, vagy kamatperiódusokban rögzített) és a kamat módosításának lehetőségéről,
- c) a reprezentatívnak tekinthető teljes hiteldíj mutatóról,
- d) a törlesztőrészek összegéről és a törlesztés gyakoriságáról, valamint
- e) a hitel választható futamidejéről.
- f) a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX. 10.)

MNB rendelet vonatkozó főbb követelményeiről, így különösen:

- *a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatóról*: mutatószám, amely az ügyfélnek a hitelnyújtást követően fennálló havi adósságszolgálatára és az igazolt havi nettó jövedelmének hányadosa azzal, hogy adóstársak esetén valamennyi adóstárs havi adósságszolgálatára és igazolt havi nettó jövedelme összeítve értendő.
- *az igazolt havi nettó jövedelem igazolásának módjáról*: az ügyfélnek egy naptári hónapra vonatkozó rendszeres,
 - a) a munkáltató, az állami adóhatóság, a magyar vagy valamely külföldi állam ellátást folyósító szerve, a felsőoktatási intézmény 12 hónapnál nem régebben, papír alapon vagy elektronikus úton kiállított igazolása (ideértve az állami adóhatóság által kiállított keresetkimutatást is) alapján meghatározható nettó jövedelmei összessége, amelyek után a felmerülő közterhek levonásra, megfizetésre kerültek,
 - b) az ügyfél⁴ nyilatkozata és az átutalási megbízás jogcímét (ideértve az átutalás „Közlemény” rovatában egyértelműen feltüntetett jogcímet is) tartalmazó 12 hónapnál nem régebbi időszakra vonatkozó fizetési számlakivonat (ideértve az ügyfél számlavezetője, számlainformációs szolgáltatója által elektronikus úton megküldött kivonatot is) alapján az ügyfél fizetési számláján jóváírt bére, nem önálló tevékenységből származó jövedelme⁵, nyugdíja⁶, továbbá egyéb, a magyar vagy külföldi állam által folyósított ellátás összege, amelyek után a felmerülő közterhek - az ügyfél tudomása szerint - levonásra, megfizetésre kerültek,
 - c) a bíróságnak a megállapításról vagy jóváhagyásról szóló döntése alapján a házastársi tartásdíj, élettársi tartásdíj, valamint az üzletszerűen végzett járadékszolgáltatás nyújtására irányuló tevékenységet végző szervezet által kiállított nyilatkozattal igazolt rendszeres járadék,
 - d) a termőföld öt évet elérő időtartamra való haszonbérbe adásából származó, a mezőgazdasági igazgatási szerv által hozott határozat, e szerv záradékával ellátott szerződés, vagy a földhivatal által érkeztetett bérleti szerződés és földhasználati lap alapján megállapítható jövedelme, amely után a felmerülő közterhek levonásra, megfizetésre kerültek,
 - e) az a)-d) alpont szerinti, forinttól eltérő pénznemű jövedelmének a Magyar Nemzeti Bank által a havi adósságszolgálat számítását megelőző második munkanapon közzétett hivatalos devizaárfolyam alapján forintban kifejezett értéke
- *a havi adósságszolgálat számításának módjáról*: az ügyfél összes - akár az ügyfél nyilatkozata, akár azon hitelinformációs rendszer lekérdezése alapján, amelyhez a hitelnyújtó csatlakozott vagy amelynek tagja - ismert, ugyanazon vagy bármely más hitelnyújtóval szemben fennálló hiteltartozása után fizetendő rendszeres havi törlesztőrészletet beszámítja. Amennyiben az ügyfél valamely más hitelügyletben adóstársként vesz részt, a hitelnyújtó az ezen másik hitel havi törlesztőrészletét az egyes adóstársak között egyenlő arányban megosztja, és az ügyfélre így eső havi törlesztőrészlet-hányadot tekinti az ügyfél ezen másik hitelből eredő havi törlesztőrészletének. Amennyiben az ügyfél visszatérítendő, hazai vagy uniós költségvetési forrású támogatást vett igénybe, a hitelnyújtó a havi adósságszolgálatba az ebből eredő havi törlesztőrészletet is beszámítja.
- *ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett nyújtandó hitelnél a kitettség értékére vonatkozó előírásról*:

Az ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett nyújtott forinthiteleknel a kitettség hitelkérelem elbíráláskori értéke nem haladhatja meg az ingatlan forgalmi értékének 80%-át, pénzügyi lízingnél 85%-át. A fentiekől eltérően az ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett nyújtott forinthitelnél és pénzügyi lízingnél a kitettség hitelkérelem elbíráláskori értéke nem haladhatja meg az ingatlan forgalmi értékének 90%-át, amennyiben a hitelkérelem benyújtásának napjáig az ügyfél, illetve adóstársak esetén az ügyfelek még nem töltötték be a 41. életévüket, és

 - a) egyikük sem rendelkezett lakásban 50%-ot elérő tulajdoni hányaddal, vagy
 - b) kizárólag olyan lakástulajdonnal rendelkeztek, amely - a tulajdoni hányad mértékétől függetlenül - jogszabályon alapuló haszonélvezeti joggal terhelt.

⁴ Ügyfél: a hitelügyletben adósként vagy adóstársként szereplő személy

⁵ SZJA tv. szerinti fogalom

⁶ SZJA tv. szerinti fogalom

A hitelnyújtó a fentebb említett feltételek fennállásáról az ügyfél, illetve adóstársak esetén az ügyfelek írásbeli nyilatkozata és az ingatlan-nyilvántartás adatai alapján győződik meg.

Építés alatt lévő létesítményre nyújtott hitelnél forgalmi érték alatt az ingatlan teljes készülségének elérésekor várható forgalmi értéke értendő. Az ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett nyújtott euró alapú hiteleknel és euróhiteleknel a kitettség hitelkérelem elbíráláskori értéke nem haladhatja meg az ingatlan forgalmi értékének 50%-át, pénzügyi lízingnél 55%-át. Az ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett nyújtott, az eurótól eltérő pénznemben meghatározott devizahitelek kitettségének hitelkérelem elbíráláskori értéke nem haladhatja meg az ingatlan forgalmi értékének 35%-át, pénzügyi lízingnél 40%-át. Az arányok számításánál az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett jelzálogjoggal fedezett követelésnek a hitelkérelem elbíráláskori vagy a hitelnyújtást követő tényleges értéke abban az esetben vehető figyelembe, amennyiben a követelés jogosultja a hitelnyújtó vagy amennyiben azt a követelés jogosultjának 30 napnál nem régebbi írásos nyilatkozata igazolja, egyéb esetben a hitelnyújtó az ingatlan-nyilvántartásba bejegyzett értéket veszi figyelembe. Amennyiben a hitelnyújtó ugyanazon ingatlanra többféle devizanemben nyújt hitelt, akkor a teljes kitettségre a meghatározott limitek közül az alacsonyabbat alkalmazza.

14.1.4. Referencia-kamatlábhoz kötött hitelszerződés ajánlása esetén a hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó szóbeli vagy elektronikus úton történő tájékoztatása kiterjed arra is, hogy

- a) milyen gyakran változhat a referencia-kamatláb,
- b) a kamat és ennek megfelelően a fizetendő törlesztőrészlet a kamatfelár változásának hiányában is módosulhat, amely nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak,
- c) a törlesztőrészlet hitelszerződés szerinti számítása függvényében – így különösen az egyenlő összegű (annuitásos) törlesztőrészlet számítási módszere alkalmazása esetén – a kamat módosítása nincs egyenes arányban a törlesztőrészlet változásával.

14.1.5. Kamatperiódusokban rögzített hitelszerződés ajánlása esetén a szóbeli vagy elektronikus úton történő tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a törlesztőrészlet hitelszerződés szerinti számítása függvényében – így különösen az egyenlő összegű (annuitásos) törlesztőrészlet számítási módszere alkalmazása esetén – a kamat kamatperiódus lejártához kapcsolódó módosítása nincs egyenes arányban a törlesztőrészlet változásával.

14.1.6. A hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó szóbeli vagy elektronikus úton történő tájékoztatása arra is kitér, hogy az ügyfélnek a hitelszerződés megkötésekor felelősen kell eljárnia, felelős döntést kell hoznia. Ennek érdekében a hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy

- a) az ügyfél kizárólag alaposan áttanulmányozott és megértett hitelszerződést írjon alá,
- b) az ügyfél pénzügyi teljesítőképességének romlása, így különösen a rendszeres jövedelmének csökkenése vagy más rendkívüli kiadás felmerülése nem mentesíti a hitelszerződésben foglaltak teljesítése alól,
- c) fizetési nehézség esetén az ügyfél mielőbb tájékoztassa hitelezőjét, annak érdekében, hogy a hitelszerződés felmondásának megelőzése érdekében lehetőség legyen a közös megoldás keresésére,
- d) a lejárt tartozás esetén a szerződésben meghatározott késedelmi kamat kerül felszámításra,
- e) a nem szerződésszerű teljesítés esetén a hitelező a hitelszerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amellyel a teljes tartozás lejárttá és egy összegben esedékessé válik, valamint a hitelező a tartozás meg nem fizetése esetén a biztosítékok érvényesítésére jogosult,
- f) a hitelező által felmondott hitelszerződésből eredő tartozások érvényesítésének költségei is az ügyfelet terhelik, valamint – ha a biztosíték nem elegendő a tartozás rendezésére – a fogyasztó jövedelmére, más vagyontárgyára is végrehajtás foganatosítható.

A hitelközvetítő, közvetítői alvállalkozó a fentiekben meghatározottak érdekében írásban vagy más tartós adathordozón az ügyfél rendelkezésére bocsátja az ügyfél által előnyben részesített hitelszerződés törlesztőrészlete változásának lehetséges hatásait bemutató az 56/2014. (XII.31.) NGM rendelet 1. sz. melléklete szerinti minta táblázatot (3. melléklet).

14.2. A fogyasztói kezességi szerződéshez és a fogyasztói zálogszerződéshez kapcsolódó tájékoztatás

A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a fogyasztói kezességi szerződés vagy a fogyasztói zálogszerződés esetén az ügyfél hitelkérelméhez kapcsolódó hitelbiztosíték nyújtóját kellő időben, de még azt megelőzően, hogy azt bármilyen kötelezettség terhelné, írásban vagy más tartós adathordozón tájékoztatja az ügyfél által igényelt hitelszerződéshez kapcsolódóan

- a) a hitel típusáról,
- b) a hitelező nevééről (cégnevéről) és levelezési címéről,
- c) adott esetben a hitelközvetítő nevééről (cégnevéről) és levelezési címéről,
- d) a hitel teljes összegéről és lehívásának feltételeiről,
- e) a hitel futamidejéről,
- f) a késedelmi kamatról vagy az egyéb olyan fizetési kötelezettségről, amely a hitelszerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik,
- g) az előtörlesztéshez való jogról, és annak az Fhtv. 24. §-a szerinti esetleges költségeiről,
- h) a fizetés elmulasztásának lehetséges következményeiről.

14.3. Általános tájékoztató a hitelszerződés megkötését megelőzően

14.3.1. A hitelszerződésekre vonatkozó ajánlatok összehasonlítása és a hitelszerződés megkötése tekintetében hozandó megalapozott ügyfél döntés érdekében a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó az 14.1. pont szerinti felvilágosítás mellett, kellő időben, de azt megelőzően, hogy az ügyfelet bármilyen ajánlat vagy hitelszerződés kötné, az ügyfelet az általa megadott információk alapján szóba jöhető hiteltermék tekintetében - 2009. évi CLXII. törvényhez kapcsolódó 1. melléklet szerinti formanyomtatvány felhasználásával - (esetünkben: 2. melléklet) papíron vagy más tartós adathordozón a következő adatokról tájékoztatja (Fhtv. 6. §):

1. a hitel típusáról,
2. a hitelező nevééről (cégnevéről) és levelezési címéről,
3. a hitelközvetítő nevééről (cégnevéről) és levelezési címéről,
4. a hitel teljes összegéről és lehívásának feltételeiről,
5. a hitel futamidejéről,
6. termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás megnevezéséről és készpénzáráról,
7. a hitelkamatról és a hitelkamat feltételeiről, alkalmazása esetén a vonatkozó referencia-kamatlábról, kamatfelárról, kamatváltoztatási vagy kamatfelár-változtatási mutatóról, valamint a hitelkamat módosításának gyakoriságáról, feltételeiről és eljárási szabályairól,
8. a teljes hiteldíj mutatóról egy reprezentatív példával annak valamennyi feltételével,
9. az ügyfél által a szerződéskötéskor ismert feltételek alapján fizetendő teljes összegről,
10. az ügyfél által fizetendő törlesztőrészek összegéről, a törlesztőrészek számáról, és a törlesztés gyakoriságáról, esetlegesen a törlesztőrészeknek a különböző hitelkamatú tartozásra történő elszámolásának sorrendjéről,
11. a fizetési számlához vagy készpénz-helyettesítő fizetési eszközhöz kapcsolódó valamennyi jutalékról, díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről, kivéve ha a fizetési számla vagy a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz fenntartása nem kötelező,
12. a hitelhez kapcsolódó hitelkamaton kívüli minden egyéb ellenszolgáltatásról - ideértve díjat, jutalékot (a továbbiakban együtt: díj) és költséget -, és módosításuk feltételeiről,
13. adott esetben a közjegyzői díjról,
14. a hitelhez kapcsolódó olyan szolgáltatásokról (például biztosítás), amely a hitelszerződés megkötéséhez vagy a hitelező ajánlata szerinti megkötéséhez szükséges,
15. a késedelmi kamatról vagy az egyéb olyan fizetési kötelezettségről, amely a szerződésben vállalt kötelezettség nem teljesítéséből származik,
16. a fizetés elmulasztásának következményeiről,
17. a szükséges biztosítékok meghatározásáról,
18. az elállási jogról, illetve annak hiányáról,
19. az előtörlesztéshez való jogról, és annak esetleges költségeiről,

20. arról, hogy a hitelszerződés megkötését követően a hitelező nem mondhatja fel a hitelszerződést azzal az indokkal, hogy a hitelképesség vizsgálata nem volt megfelelő vagy az ügyfél által közölt adatok hiányosak voltak,
21. arról, hogy ha a hitelező a tájékoztatást tartalmazó formanyomtatványban foglaltaknak megfelelően az ügyféllel szerződést kíván kötni, úgy az ügyfél kérésére a hitelszerződés tervezetét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen a rendelkezésére kell bocsátani, valamint
22. a megadott adatok érvényességének esetleges időbeli korlátozásáról.

Ha jelen 14.3.1. pontban szereplő tájékoztatás 7. alpontja szerinti egyes hitelkamatok alkalmazásának feltételei eltérnek egymástól, a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a hitelkamat módosításának gyakoriságára, feltételeire és eljárási szabályaira vonatkozó tájékoztatást is megadja valamennyi hitelkamat tekintetében. Ha az ügyfél a rendelkezésére bocsátott adatok alapján megjelöli az általa előnyben részesített hitel jellemzőit, a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a teljes hiteldíj mutatóról és az ügyfél által fizetendő teljes összegről ezek alapulvételével nyújt tájékoztatást. Ha a hitelszerződés alapján a hitel lehívására többféle módon kerülhet sor, és ezek eltérő hitelkamatokat vagy eltérő hitelkamaton kívüli egyéb ellenszolgáltatást – ideértve díjat és költséget – jelentenek, és a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó az adott hiteltípusnál leggyakoribb lehívási módot vette figyelembe, a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a tájékoztatás során köteles jelezni, hogy más lehívási mód magasabb teljes hiteldíj mutatót eredményezhet. Ha az ügyfél által fizetett részletek nem eredményezik haladéktalanul a hitelösszeg törlesztését, hanem a hitelszerződésben, vagy ahhoz kapcsolódó megállapodásban meghatározott időszakokban és feltételek szerint tőkeképzésre fordítják, a jelen pontban részletezett tájékoztatás során a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó egyértelműen és tömören tájékoztatást ad arról, hogy a részletek megfizetése nem eredményezi automatikusan a hitel teljes összegének visszafizetését, kivéve ha a felek kifejezetten erről állapodnak meg.

14.3.2. A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó az általa teljesítendő tájékoztatással egyidejűleg közölni, illetve a tájékoztató iratokon feltüntetni köteles, hogy a fogyasztó érdekében vagy valamely - egy, illetve több - hitelező képviseletében jár el (Fhtv. 7. §)

14.3.3. A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó az ügyfél által részére fizetendő díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségről a hitelszerződés megkötését megelőzően a tájékoztatja az ügyfelet, és az erről való megegyezést papíron vagy más tartós adathordozón rögzíti.

Ha az eljáró hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó részére az ügyfelet terheli díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség, a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a teljes hiteldíj mutató számítása érdekében köteles e fizetési kötelezettség mértékéről a hitelezőt tájékoztatni.

14.3.4. Az ügyfél - az elektronikus úton történő tájékoztatás kivételével - a hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatást tartalmazó formanyomtatvány másolatán aláírásával igazolja annak átvételét és azt, hogy 14.3. pontban szabályozott tájékoztatást megkapta (Fhtv. 8. §).

A tájékoztatás elektronikus úton is teljesíthető azzal, hogy a hitelszerződés megkötését követően, a tájékoztatói kötelezettség papíron vagy más tartós adathordozón teljesítésre kerül.

14.4. A jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól

14.4.1. A jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól szóló 3/2016. (I. 7.) NGM rendelet alapján a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó az Fhtv. 12. § (1) és (2) bekezdése szerinti általános tájékoztatói kötelezettségének a 3/2016. (I. 7.) NGM rendelet 1. és a 2. melléklet szerinti (esetünkben: 4. számú melléklet) tartalmú tájékoztatás teljesítésével tesz eleget mind a megbízó pénzügyi intézmények vonatkozásában. A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a személyre szóló tájékoztatás kitöltésénél az ügyfél által megadott információkat az igényeiről, pénzügyi helyzetéről és az általa előnyben részesített feltételekről veszi figyelembe (3/2016 NGM rendelet 2. § (4)). A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó az Fhtv. 12. § (1) és (2) bekezdésben meghatározott tájékoztatást díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen bocsátja az ügyfél rendelkezésére (Fhtv. 12. §(3)).

Amennyiben a hitelező a jelzáloghitel fedezetéül szolgáló ingatlanra vonatkozó vagyonszerzési szerződést ír elő, úgy a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó a személyre szóló tájékoztatás során bemutatja az ügyfél részére a Magyar Nemzeti Bank Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás kalkulátorát (a továbbiakban: MFO kalkulátor) annak érdekében, hogy a fogyasztó információkat kapjon a számára legkedvezőbb vagyonszerzési lehetőségekről.

A hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó elektronikus eszközön keresztül segítséget nyújt a fogyasztónak az MFO kalkulátor használatához az adott ingatlanra vonatkozó információk felhasználásával. Az MFO kalkulátor használata során kapott eredményt igazolható módon, papíron vagy elektronikus úton az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a jelzáloghitelre vonatkozó, a hitelezőre nézve kötelező erejű ajánlatot papíron vagy más tartós adathordozón a személyre szóló tájékoztatóval együtt bocsátja az ügyfél rendelkezésére, ha

- a) még nem bocsátották az ügyfél rendelkezésére a személyre szóló tájékoztatót vagy
- b) az ajánlat eltér a korábban az ügyfél rendelkezésére bocsátott személyre szóló tájékoztatótól.

A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a személyre szóló tájékoztatóban meghatározott adatokon kívül kizárólag attól elkülönítetten, ahhoz mellékelve ad tájékoztatást.

14.4.2. A kölcsönszerződések kizárólag a felek egyidejű fizikai jelenléte esetén köthető meg elektronikus úton, ez azonban nem akadályozza annak, hogy a tájékoztatási kötelezettség teljesítése és annak igazolása, valamint a szerződés tervezetének rendelkezésre bocsátása tekintetében a felek az Fhtv. 8. § (3) bekezdése szerinti elektronikus utat vegyék igénybe, ha annak feltételei fennállnak. A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing igénylése esetén a hitelezőre nézve kötelező ajánlat megtételekor a szerződés tervezetét az ügyfél kérése nélkül is legalább három nappal a tervezett szerződéskötést megelőzően az ügyfél rendelkezésére bocsátja. Az ügyfél a három nap leteltéig az ajánlatot nem fogadhatja el. A hitelező ajánlati kötöttsége a szerződés tervezet ügyfél részére történő rendelkezésre bocsátásától számított tizenöt napig áll fenn (Fhtv. 13. §).

14.5. A hitelképesség vizsgálata

A hitelező a fogyasztó hitelképességét a rendelkezésére álló információk alapján értékeli és kizárólag abban az esetben tesz ajánlatot a fogyasztónak hitelszerződés megkötésére, ha a hitelképesség-vizsgálat eredményeként valószínűsíthető, hogy a fogyasztó képes a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek maradéktalan teljesítésére. A hitelképesség vizsgálatának részletes szabályait jogszabály állapítja meg.

Ha az Fhtv. felhatalmazása alapján kiadott jogszabály eltérően nem rendelkezik, az információk a fogyasztó által nyújtott tájékoztatáson és a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevételén alapulhatnak. A hitelreferencia-szolgáltatás igénybevételéről a hitelező előzetesen papíron vagy más tartós adathordozón tájékoztatja a fogyasztót. A hitelező a hitelképesség vizsgálatát követően haladéktalanul tájékoztatja a fogyasztót a hitelkérelem elbírálásának eredményéről és adott esetben arról, ha a hitelkérelem elutasítására az adatok automatikus feldolgozása során került sor. A hitelszerződés megkötését követően a hitelező nem mondhatja fel a hitelszerződést azzal az indokkal, hogy a hitelképesség vizsgálata nem volt megfelelő vagy a fogyasztó által közölt adatok hiányosak voltak. Ha a felek a hitelszerződés megkötését követően a hitel teljes összegének felemelésében állapodnak meg, a hitelszerződés módosítását megelőzően a hitelező köteles a fogyasztó hitelképességét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen ismételtén értékelni, kivéve, ha a hitel adott összeggel történő megemelését a hitelképesség eredeti vizsgálatakor már figyelembe vették. Ha a hitelező a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele alapján a fogyasztóval nem kíván szerződést kötni, a fogyasztót a hitelreferencia-szolgáltatás igénybevétele során történő adatátadás eredményéről és a hitelreferencia-szolgáltatás jellemzőiről haladéktalanul és díjmentesen tájékoztatja, kivéve, ha a tájékoztatási kötelezettség teljesítését törvény vagy az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa kizárja. (Fhtv. 14. §)

14.6. Hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció fogyasztónak nyújtott hitel esetén (Fhtv. 4. §)

14.6.1. A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során kerül minden olyan megfogalmazást, amely a hitel elérhetősége vagy költsége tekintetében téves várakozásokat kelthet az ügyfelekben. A kereskedelmi kommunikáció során az információ könnyen olvasható vagy jól hallható. A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értéke feltűnő, minden esetben a rövidítés feltüntetésével, egy tizedesjegy pontossággal kerül megadásra.

Ha a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatra vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadatot kerül megjelölésre, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően, reprezentatív példával kerülnek bemutatásra a következő adatokat is:

- a) a hitelkamat mértéke és típusa (rögzített hitelkamat, változó hitelkamat vagy mindkettő),
- b) a hitel teljes díjában foglalt díj, jutalék, költség és adó,
- c) a hitel teljes összege,
- d) a hitel futamideje,
- e) a teljes hiteldíj mutató,
- f) termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás készpénzára és az önrész, valamint
- g) az ügyfél által fizetendő teljes összeg és a törlesztőrészlet összege.

Ha a jelzáloghitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadat kerül megjelölésre - az előzőekben jelölt a)-e) és g) pontján túl -, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően kerülnek megadásra a következőket:

- a) a hitelező, a hitelközvetítő vagy a közvetítői alvállalkozó neve,
- b) tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a hitel fedezete ingatlanra bejegyzett jelzálogjog,
- c) a törlesztőrészletek száma,
- d) devizaalapú hitel esetén figyelmeztetés arra vonatkozóan, hogy az árfolyam változása befolyásolhatja a fogyasztó által fizetendő összeget.

A kereskedelmi kommunikációban alkalmazott reprezentatív példa a tájékoztatásban is következetesen alkalmazásra kerül.

Ha a hitelhez kapcsolódó szolgáltatás (például biztosítás) igénybevétele a hitelszerződés megkötéséhez vagy a hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó ajánlata szerinti megkötéséhez szükséges, és a hitelhez kapcsolódó szolgáltatás ellenszolgáltatása nem ismert, a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a hitelhez kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének kötelezettsége is egyértelműen rögzítésre kerül, tömören és feltűnően, a teljes hiteldíj mutatóval együtt.

A hitelközvetítő, illetve a közvetítői alvállalkozó a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban köteles feltüntetni, hogy kinek a képviselőjében jár el.

15.) Pénzmosás megelőzése:

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és közvetítői alvállalkozói az ügyfelek azonosítása szempontjából a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló

2017. évi LIII. törvény alapján a szolgáltató, azaz a megbízó pénzügyi intézmények részének minősülnek, így ügyfelei, leendő ügyfelei az adataik megadása során velük szorosan együttműködni kötelesek.

16.) Záró rendelkezések:

A jelen ügyfél tájékoztató megfelel a Hpt., az Fhtv., a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, továbbá a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról szóló 462/2015. (XII. 29.) Korm. rendelet, a jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól szóló 3/2016. (I. 7.) NGM rendelet, a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016. (XII.

21.) NGM rendelet, a pénzügyi szolgáltatást közvetítő közvetítői díjáról szóló 109/2010. (IV. 9.) Korm. rendelet, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet, a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról szóló 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet, a munkáshitel részletszabályairól szóló 372/2024. (XI. 29.) Korm. rendelet, valamint a babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseinek.

Amennyiben a Fundamenta-Lakáskassza Kft. által közvetített termékkör változik, az nem igényli a jelen szabályzat mellékletének, ezáltal a teljes szabályzatnak a formális módosítását, a honlapon való közzététel a jelen szabályzat 1. mellékletét módosítja.

A jelen üzletszabályzat a Hpt. 21. § (7) bek. e) pontjának való megfelelés érdekében készült. Az MNB által megfelleltetési eljárás keretében elfogadva (2017. 03.21-től kezdődően).

II. rész: Biztosításközvetítésre vonatkozó rendelkezések:

1. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. (1123 Budapest, Alkotás utca 55-61., cjsz.: 01-09-673867) (továbbiakban: Társaság) mint függő biztosításközvetítő (továbbiakban: függő biztosításközvetítő, biztosításközvetítő vagy ügynök) jár el.
2. A biztosításközvetítő **felügyeleti hatósága megjelölése: a Magyar Nemzeti Bank** (központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók:777.; székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.), melynek honlapján, a következő elérési útvonalon: <https://intezmenykereso.mnb.hu/>, valamennyi biztosításközvetítést végző személy biztosításközvetítői jogosultsága ellenőrizhető, így a jelen nyomtatványon szereplő biztosításközvetítő is.
3. A biztosításközvetítői tevékenységet a Társaság képviselőjében közvetítői szerződéses jogviszonyban álló, egyéni vállalkozók, gazdasági társaságok (továbbiakban: közvetítők) látják el, valamint telefonos értékesítők munkaviszony keretében. Valamennyi személyesen eljáró közvetítőnk tevékenységét arcképes igazolvány birtokában végzi. Az adott személy a biztosításközvetítői nyilvántartásban aktív státuszban szerepel-e a Fundamenta-Lakáskassza Kft. alatt (link: <https://intezmenykereso.mnb.hu/>).
4. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. (továbbiakban: ügynök) biztosításközvetítői tevékenysége során egyidejűleg egy biztosítóval fennálló jogviszony alapján annak termékeit közvetíti. Jelenleg az ügynök a **CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.** (székhelye: 1097 Budapest Könyves Kálmán krt. 11. „B” ép.) nem életbiztosítási ág alá tartozó **lakásbiztosítási termékeit** értékesíti.
5. Az ügynök és annak megbízott biztosításközvetítője **tanácsadást nem végezhet.**
6. Az ügynöknek, illetve a biztosításközvetítőjének meg kell határoznia az ügyféltől kapott tájékoztatás alapján **az ügyfél konkrét igényeit és szükségleteit**, és közérthető formában tárgyilagos tájékoztatást kell nyújtania az ügyfélnek a biztosítási termékekkel összefüggésben annak érdekében, hogy az ügyfél megalapozott döntést hozhasson, a biztosítási terméknek összhangban kell állnia az ügyfélnek a tájékoztatása alapján megállapítható biztosítási igényeivel és szükségleteivel. A tájékoztatásokat egy egységesített biztosítási termékismertető (Bit. 158/B. (5) útján, papíron vagy tartós adathordozón kell nyújtani, átadni az ügyfél részére, amely biztosítási termékismertetőt a nem-életbiztosítási termék kidolgozója, azaz a biztosító állítja össze.
7. A nevezett biztosításközvetítő ügynök **nem rendelkezik minősített befolyással** az adott biztosítóban és az adott biztosító vagy az adott biztosító anyavállalata sem rendelkezik minősített befolyással a biztosításközvetítőben, ügynökben.
8. Az ügynök biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt e pontban: ügyfél) az ügynök, illetve megbízásából eljáró biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **panaszát** szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. Telefonon történő panaszkezelés esetén az ügynök és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt az ügynök hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az ügynök hatályos panaszkezelési szabályzata elérhető a következő linken: [Panaszkezelési szabályzat](#).

Ügyfeleink panaszukat bejelenthetik:

- Honlapunkon 0-24 óráig (<https://www.fundamenta.hu/tajekoztatok/panaszkezeles>)
- TelefonBankáron keresztül a 06-1-411-8181-es telefonszámon - Munkanapokon 8-18 óráig és szerdánként 8-20 óráig (Minden év – munkanapra eső – december 24. és december 31. napján 8-12 óráig elérhető a TelefonBankár, azonban ekkor az adott hét egy másik munkanapján biztosítjuk a 8-20 óráig tartó elérhetőséget.)
- Telefaxon 0-24 óráig 06 1/411-80-11-es telefax-számon
- Levélben az alábbi postacímen: H-1922 Budapest, Fundamenta-Lakáskassza Kft. Panaszkezelési osztály
- Személyesen az Ügyfélponton (Budapest, XII. ker. Alkotás u. 55-61., nyitvatartási idő : H-K-Cs: 8:00-16:30, Sze:8:00-18:00 P: 8:00-16:00 (Minden év – munkanapra eső – december 24. és december 31. napján 8-12-ig)
- Online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatosan a <http://ec.europa.eu/odr> oldalon. A bejelentés során elérhetőségünknek az onlinevitarendezes@fundamenta.hu email címet kell megadni.

Az ügyfelek panaszukkal a többes ügynök mellett a nevezett (előző oldalon) Biztosító felé is fordulhatnak. Az ügyfelek a panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatban a **felügyeleti hatósághoz** (Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ székhelye: 1122 Bp. Krisztina krt. 6., levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: +36-80/203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) fordulhatnak, a szerződés létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy esetén a **Pénzügyi Békéltető Testület** (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., levelezési címe: 1525 Budapest, Pf. 172.; telefon: +36-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu) eljárását kezdeményezhetik, továbbá a szerződést érintő bármely vitás kérdés esetén **bírósághoz fordulhatnak**.

9. A biztosításközvetítő - aki az ügynök megbízásából, annak képviseletében jár el - szakmai tevékenysége (közvetítés során) során okozott **kárért és a sérelemdíjért** az a Biztosító felelős, amelynek a termékét értékesíti, ha nem állapítható meg, hogy kinek a termékét közvetítette akkor, amikor a kárt okozta vagy a sérelemdíj iránti igény keletkezett, akkor az ügynök köteles a kárt és a sérelem díjat megfizetni.
10. Az ügynök, illetve a biztosításközvetítője előkészíti a biztosítási szerződés megkötését, a biztosítási ajánlatok helyes kitöltésében működik közre, **tevékenysége nem terjed ki a szerződés biztosító képviseletében történő megkötésére**, a Biztosító nevében és képviseletében rendelkező jognyilatkozatok megtételére, továbbá nem terjed ki a biztosító szerződésből eredő jogainak gyakorlásában és kötelezettségeinek teljesítésében való közreműködésre és a szerződéskötés lebonyolításában való közreműködésre. A biztosításközvetítő a Biztosítótól az ügyfélnek járó összeget nem vehet át és ügyféltől sem jogosult a biztosítási termék közvetítése során díjat, díjelőleget átvenni.
11. Az ügynök a **biztosítótól kapott díjazás (jutalék) alapján** dolgozik, a biztosítási díj magában foglalja az ügynök javadalmazását.
12. A közvetítői tájékoztatás megismerhető a <https://fundamenta.hu/fundamenta-lakaskassza-kft/> menüpont alatt ügyfél tájékoztató biztosításközvetítői tevékenységről címen is, valamint a jelen szabályzat felülvizsgálatakor a jelenlegiek:

Partner neve	Termék típusa	Termék neve vagy fantázianeve	Értékesítési csatorna megnevezése
CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. (székhelye: 1097 Budapest Könyves Kálmán krt. 11. „B” ép.)	Lakásbiztosítás	LakóTárs+ Otthon-biztosítás LakóTárs Extra (MFO)	SZEB

A Fundamenta-Lakáskassza Kft. (1123 Budapest, Alkotás utca 55-61., cjsz.: 01-09-673867) a fentebb nevezett biztosítók megbízásából jár el, mint függő biztosításközvetítő.

Fogalom meghatározások: **A Fundamenta-Lakáskassza Kft. két értékesítési csatornával rendelkezik**; a SZEB, azaz Személyi Bankár Hálózat ügynökei személyes felkeresés útján, valamint a Contact Center munkatársai, akik telefonon keresztül értékesítenek lakás-előtakarékossági szerződéseket.

PANASZKEZELÉSI ELÉRHETŐSÉGEK:

Megbízó pénzügyi intézmény neve	Panaszkezelési tárgyú megkeresések az alábbi címekre küldhetők (levélcím, e-mail cím)	Panaszkezelési szabályzata
CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.	<ul style="list-style-type: none">• Személyesen írásban vagy szóban a Biztosító Ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben; 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. Népliget Center Irodaház, B épület földszint.• Elektronikus úton (panasz@cig.eu)• Telefonon (Általános Biztosító: +36-1/5100-100).• Telefax útján (+36-1-247-2021).• Levélben (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. B ép.)	Panaszkezelési szabályzat

III. rész: Tőkepiaci közvetítés:

A Fundamenta-Lakáskassza Pénzügyi Közvetítő Kft. (1123 Budapest, Alkotás u. 55-61.) (továbbiakban Fundamenta-Lakáskassza Kft.) a befektetési vállalkozásokról és árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. tv. (továbbiakban: Bszt.) 4. § (2) bek. 30a. pontja és a 111. § (1) bekezdés és (2) a) pontja alapján, **függő ügynöknek minősül és a Magyar Államkincstár** (1054 Budapest, Hold u. 4.) (továbbiakban: MÁK) által forgalmazott állam által kibocsátott hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok (**Állampapír**) forgalmazását segíti elő.⁷

1. A Fundamenta-Lakáskassza Kft., mint Bszt. szerinti függő ügynök megbízásából és képviselőként, annak további közvetítőjeként a közvetítésre jogosult **Személyi Bankárok járnak el.**
2. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és további közvetítői **nem végeznek befektetési tanácsadást.**
3. **A Személyi Bankárok tevékenysége** kizárólag az értékpapír-számla szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat, megbízás felvételére irányuló egyéb jognyilatkozat, valamint az ügyfél-azonosítás, - átvilágítás körében tett jognyilatkozatok átvételére, valamint az ügyfelekről az azonosítás során használt okmány-másolatok készítésére és továbbítására terjed ki.
4. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. **biztosítja a Személyi Bankárok számára** a Bszt. szerinti fenti tevékenységük ellátásához szükséges hatósági és az ügyfeleknek pénzügyi eszközökről, befektetési szolgáltatási tevékenységről vagy kiegészítő szolgáltatásról befektetési tanácsot vagy információt nyújtó természetes személyekre vonatkozó, szakmai képességekre és kompetenciákra vonatkozó követelményekről szóló 37/2017. (XII. 27.) MNB rendeletben, egyéb vonatkozó jogszabályokban meghatározott **speciális képzéseket**, az azokban előírt gyakorisággal.
5. A Személyi Bankár a Bszt. szerinti függő ügynöki tevékenysége végzésének feltétele, hogy a **Magyar Nemzeti Bank** (H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.) (továbbiakban: MNB) **nyilvántartásba vegye őket.**
6. A Személyi Bankárok a Fundamenta-Lakáskassza Kft. által, részükre kiadott **megbízólevéllel rendelkeznek**, - amely kizárólag a Fundamenta-Lakáskassza Kft. Személyi Bankárokkal, mint további közvetítőikkel fennálló jogviszony hatálya alatt használható fel, - és azt a közvetítés során **kötelesek az ügyfélnek bemutatni.**

⁷ A Fundamenta-Lakáskassza Kft. a Bszt. 5. § (1) bekezdés a) és g), valamint 5. §. (2) bekezdés a)-b) pontjai szerinti befektetési szolgáltatás és kiegészítő befektetési szolgáltatás közvetítésére irányuló függő ügynöki tevékenységét a Magyar Államkincstár (1054 Budapest, Hold u. 4., törzsszám: 329970) megbízásából és javára végzi kizárólag lakossági állampapírok tekintetében a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban MNB) H-EN-III-231/2019 számú határozata alapján.

7. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és további közvetítőjének a tevékenységét a Magyar Nemzeti Bank (központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.; székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.) (továbbiakban: MNB) felügyeli, **az ügyfelek az MNB oldalán tudják ellenőrizni, hogy a Fundamenta-Lakáskassza Kft. képviseletében a további közvetítő lakossági állampapír közvetítésére jogosult-e.**
8. A Fundamenta-Lakáskassza Kft. és további közvetítői e tevékenységükért közvetítői díjazásra (jutalékra) kizárólag a Magyar Államkincstártól jogosultak, a **további közvetítő az ügyféltől nem vesz, nem vehet át pénzt.**
9. Az ügyfelek **panaszukkal a Magyar Államkincstárhoz fordulhatnak**, a Magyar Államkincstár panaszkezelési szabályzata elérhető a https://www.allamkincstar.gov.hu/pfile/file?path=/lakossagi-ugyfelek/allampapir_forgalmazas/tajekoztatok-tudnivalok/befektetesi-szolgaltatasi-Uzletszabalyzat/befektetesi-szolgaltatasi-uzletszabalyzat-hatalyos-2022.-majus-20.-napjatol/6.-szamu-fuggelek---panaszkezelesi-szabalyzat&inline=true link alatt.

Hatályos: módosítással egységes szerkezetbe foglalt, hatályos 2026. június 2. napjától.

Melléletek:

1. számú: Terméktájékoztató
2. számú: 2009. évi CLXII. tv. 1. mellélete
3. számú: 56/2014. NGM.r. 1. mellélete
4. számú melléklet: 3/2016. NGM rendelet 1-2. mellélete
5. számú melléklet: Megbízólevél