



Elsőhítel Pénzügyi Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság

**Pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó üzletszabályzata és
általános szerződési feltételei**

Hatályos: 2023. 02. 10.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Bevezető rendelkezések	3
II. Alapadatok	3
III. Az üzletszabályzat hatálya, nyilvánossága, módosítása	3
IV. Fogalommeghatározások	4
V. Az Elsőhítel Kft. tevékenysége, feladatai	5
VI. Együttműködés, kapcsolattartás az Ügyfelekkel	6
VII. A díjazás	7
VIII. Az ügyfél-tájékoztatás szabályai	8
VIII.1. A Fogyasztók általános tájékoztatása	8
VIII.2. A Fogyasztók tájékoztatásának különös szabályai	9
VIII.2.1. A Fogyasztók tájékoztatása a hitelre vonatkozó kommunikáció során	9
VIII.2.2. A Fogyasztók tájékoztatása a hitelszerződés megkötését megelőzően	10
VIII.2.3. Jelzáloghitelek igénylésére vonatkozó tájékoztatás különös szabályai	13
VIII.2.4. Hitelképesség-vizsgálat	14
IX. Felelősség	15
X. Panaszkezelés	16
XI. Adatvédelem, adatkezelés	17
XII. Záró rendelkezések	18

I. Bevezető rendelkezések

Jelen Üzletszabályzat a Elsőhítel Pénzügyi Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Elsőhítel Kft.** vagy **Társaság**) független közvetítő többes ügynökként, illetve jelzáloghítel közvetítőként végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenységének általános feltételeit tartalmazza. A jelen Üzletszabályzat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 21. § (7) bekezdésének e) pontján alapul.

II. Alapadatok

Cégnév: Elsőhítel Pénzügyi Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített cégnév: Elsőhítel Kft.

Céjegyzékszám: 06 09 0268595

Székhely: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B épület Fsz. 2.

Adószám: 29211711-2-06

Bejegyző hatóság: Szegedi Törvényszék Cégbírósága

Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.;

honlapja: <http://www.mnb.hu/felugyelet>)

Tevékenység típusa: Pénzügyi szolgáltatás közvetítése a Hpt. 10. § (1) bekezdés bb) pontja szerinti többes ügynökként, valamint a Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. pont b) és e) pontja szerinti jelzáloghítel közvetítőként.

Felügyeleti nyilvántartási száma: **29211711**

Tevékenységi engedély száma: **H-EN-I-698/2021.**

Tevékenységi engedély kezdete: **2021.10.29.**

Képviselője: **Ifkovics Zoltán**

III. Az üzletszabályzat hatálya, nyilvánossága, módosítása

1. Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed az Elsőhítel Kft. pénzügyi szolgáltatás közvetítői, valamint jelzáloghítel közvetítői tevékenységére.
2. Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti az Elsőhítel Kft. ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, továbbá az folyamatosan elérhető az Elsőhítel Kft. internetes honlapján. Az Elsőhítel Kft. az ügyfél kérelmére az Üzletszabályzatot nyomtatott formában vagy tartós adathordozón ingyenesen rendelkezésre bocsátja.
3. Az Üzletszabályzat a közzétételének napján lép hatályba és határozatlan időre szól.
4. Az Elsőhítel Kft. az Üzletszabályzatot a tevékenységére, illetve a tevékenységét érintő jogszabályváltozásra figyelemmel bármikor egyoldalúan módosíthatja. A módosítást az Elsőhítel Kft. legalább a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal az ügyfélfogadásra

nyitva álló helyiségében - megtekintés céljából – kifüggeszti, és honlapján közzéteszi. Az Elsőhítel Kft. az Üzletszabályzat módosításairól az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében való kifüggesztésen kívül saját belátása szerint tájékoztathatja az Ügyfeleket.

IV. Fogalommeghatározások

5. Az Üzletszabályzatban nagybetűvel használt fogalmak a jelen pontban, vagy az Üzletszabályzat más pontjában meghatározott jelentéssel bírnak.
- (a) **Alügynök:** Az Elsőhítel Kft. által a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenységi körében, megbízási szerződés keretében igénybe vett jogi személy, egyéni cég és egyéni vállalkozó (közvetítői alvállalkozó).
 - (b) **Banktitok:** Minden olyan, az egyes Ügyfelekről a Pénzügyi Intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a Pénzügyi Intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.
 - (c) **Fhtv.:** A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény.
 - (d) **Fogyasztó:** Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, valamint az értékpapír kibocsátása mellett megvalósuló zálogkölcsonnyújtás esetén a zálogtárgy birtokát hitelezőre átruházó természetes személy.
 - (e) **Hitelező:** Az a Megbízó (Pénzügyi Intézmény), aki, vagy amely önálló foglalkozása vagy gazdasági tevékenysége körében hitelt nyújt.
 - (f) **Hiteltanácsadás:** A Jelzáloghitelhez vagy a Fogyasztónak nyújtott, ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó - a hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing nyújtásától, továbbá a pénzügyi szolgáltatás közvetítésétől elkülönülő - személyre szabott ajánlások adása.
 - (g) **Hpt.:** A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.
 - (h) **Jelzáloghitel:** A Fogyasztó részére ingatlanon alapított jelzálogjog - ideértve az önálló zálogjogként alapított zálogjogot is - fedezete mellett nyújtott hitel vagy kölcsön.
 - (i) **Közvetítői díj:** Minden olyan pénzben vagy természetben juttatott térítés, amelyet a közvetítő akár az ügyféltől, akár a pénzügyi szolgáltatást nyújtó személytől az ügyfél és a pénzügyi szolgáltatást nyújtó személy között létrejött pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó megállapodás érvényes létrejöttéért és meghatározott esetekben annak teljesítéséért, illetve meghatározott időtartamig történő fennállásáért kap.
 - (j) **Megbízó:** Azon Pénzügyi Intézményt jelenti, akiknek megbízásából az Elsőhítel Kft. közvetítői tevékenységként pénzügyi szolgáltatások közvetítését végzi.
 - (k) **MNB:** A Magyar Nemzeti Bank, mint a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletét ellátó hatóság.
 - (l) **Pénzügyi Intézmény:** A Hpt.-ben meghatározott hitelintézet és a pénzügyi vállalkozás.

- (m) **Személyes Adat:** Azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.
- (n) **Teljes hiteldíj mutató:** az a belső megtérülési ráta, amely mellett a Fogyasztó által teljesítendő kötelezettségek jelenértéke (törlesztés és díjak) éves százalékban kifejezve megegyezik a Hitelező által folyósított hitelösszeggel.
- (o) **Többes Ügynök:** Aki a Hpt. szerinti pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként több Pénzügyi Intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végez.
- (p) **Ügyfél:** olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely részére az Elsőhítel Kft. pénzügyi szolgáltatást közvetít.
- (q) **Üzleti titok:** Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészen, vagy elemeinek összességüként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennélfogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja. Védett ismeret (know-how) az üzleti titoknak minősülő, azonosításra alkalmas módon rögzített, műszaki, gazdasági vagy szervezési ismeret, megoldás, tapasztalat vagy ezek összeállítása.
- (r) **Üzletszabályzat:** A jelen dokumentum mindenkori hatályos változata.
- (s) **Versengő Szolgáltatások:** A Hpt.-ben ekként meghatározott következő szolgáltatások:
 - i. ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet elérő vagy azt meghaladó legrövidebb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint az ingatlan pénzügyi lízing,
 - ii. ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet meg nem haladó leghosszabb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing, továbbá valamennyi, ingatlanon alapított jelzálogjog fedezete nélkül kínált hitel és pénzkölcsön, ideértve a fizetési számlához (bankszámlához) kapcsolódó hitelkeretet és a hitelkártyát is, vagy
 - iii. betét és fizetési számla (bankszámla).

V. Az Elsőhítel Kft. tevékenysége, feladatai

6. Az Elsőhítel Kft. a pénzügyi szolgáltatás közvetítését Többes Ügynökként végzi a Pénzügyi Intézményekkel, mint Megbízókkal kötött megbízási szerződések alapján. Az Elsőhítel Kft. a többes ügynöki tevékenysége során elősegíti a pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés megkötését. Az Elsőhítel Kft. a Pénzügyi Intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt.

7. Az Elsőhitel Kft. nem nyújt Hiteltanácsadást.
8. Az Elsőhitel Kft. a többes ügynöki tevékenységéhez jogosult közreműködőt igénybe venni. A közreműködői feladatokat az Alügynök látja el.
9. Az Elsőhitel Kft. a többes ügynöki tevékenységét az MNB által kiadott tevékenységi engedélye alapján jogosult végezni. Az Elsőhitel Kft. és az Alügynök adatai az MNB, mint felügyeleti hatóság pénzügyi közvetítőkről vezetett nyilvántartásban szerepelnek, a nyilvántartás ellenőrizhető név vagy azonosító (pl. törzsszám, nyilvántartási szám) alapján az MNB honlapján: <https://intezmenykereso.mnb.hu/>.
10. Az Elsőhitel Kft. többes ügynöki tevékenysége során az alábbi fő feladatokat látja el:
 - (a) a pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően, az Ügyfél tájékoztatása alapján felméri az Ügyfél igényeit, szükségleteit;
 - (b) elvégzi a mindenkor hatályos pénzmosás elleni szabályok szerint a szükséges ügyfélazonosítási feladatokat;
 - (c) ismerteti az Ügyféllel a pénzügyi szaknyelv alapfogalmait;
 - (d) az igényfelmérés keretében megadott adatok alapján a Megbízók ajánlatait elemzi, és átadja;
 - (e) az Ügyfél rendelkezésre bocsátja a Megbízói ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat, személyes vagy online konzultációt biztosít;
 - (f) az Ügyfél rendelkezésére bocsátja az ügyfél megalapozott döntése meghozatalához szükséges tájékoztatásokat;
 - (g) átadja az Ügyfél által kiválasztott termék igényléséhez szükséges dokumentumok listáját, és a nyomtatványokat;
 - (h) közreműködik a hitelkérelem előkészítésében, nyomtatványok kitöltésében;
 - (i) a pénzügyi szolgáltatási szerződés létrejöttének elősegítése és megvalósítása érdekében folyamatos kapcsolatot tart a Pénzügyi Intézménnyel;
 - (j) az Ügyfél kérelmét eljuttatja az adott Pénzügyi Intézmény felé, a szerződéskötés folyamatát nyomon követi;
 - (k) a Megbízó utasításai szerint közreműködik a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződés teljesítése, és lebonyolítása érdekében.

VI. Együttműködés, kapcsolattartás az Ügyfelekkel

11. Az Elsőhitel Kft. az alábbiak szerint veszi fel és tartja a kapcsolatot az Ügyfelekkel:
 - írásban postai úton,
 - személyesen,
 - telefonon,
 - elektronikus úton.

12. Az Elsőhítel Kft. az Ügyfelek megkeresése, illetve a kapcsolattartás során az Ügyfelek adatait bizalmasan kezeli, és mindenkor az irányadó adatvédelmi jogszabályok betartásával jár el.
13. Az Elsőhítel Kft. és az Ügyfél közötti kapcsolattartás nyelve eltérő megállapodás hiányában a magyar.
14. Az Ügyfél köteles pontosan és a valóságnak megfelelően megadni az Elsőhítel Kft. által igényelt valamennyi adatot és felvilágosítást, amely a pénzügyi szolgáltatás igénybevételéhez, a jogügylet vagy az Ügyfél Pénzügyi Intézmény általi megítéléséhez szükséges.
15. Az Elsőhítel Kft. és az Ügyfél egymást késedelem nélkül, de legfeljebb 15 (tizenöt) naptári napon kötelesek értesíteni a közöttük lévő üzleti kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, és ezek változásáról. Jelentős körülmény különösen az értesítési cím és egyéb elérhetőségi adatok, a képviselő, a jogi státusz változása. E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.
16. Az Ügyfél az Elsőhítel Kft. részére szóló küldeményeket az Elsőhítel Kft. székhelyére köteles megküldeni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék, feladóvény, vagy az Elsőhítel Kft. által-e célból vezetett nyilvántartása igazolja.

VII. A díjazás

17. Az Elsőhítel Kft. a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízó Pénzügyi Intézménytől fogadhat el. E rendelkezés nem érinti az Elsőhítel Kft. azon jogosultságát, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő ügyfél számára más - a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékeként díjat számítson fel.
18. Amennyiben az Elsőhítel Kft. a Megbízótól közvetítői díjat kap, ennek összegéről az ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó szabályok szerint tájékoztatja az Ügyfeleket (lásd részletesen a VIII.1. pontot).
19. A Fogyasztó kérése esetén az Elsőhítel Kft. tájékoztatást nyújt arról, hogy mennyiben tér el egymástól az egyes Fogyasztónak kínált hiteleket nyújtó Pénzügyi Intézmények által fizetett közvetítői díj mértéke.
20. Az Elsőhítel Kft. az Ügyféllel szemben – külön megállapodás hiányában – semmilyen díjat, költséget nem számít fel a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő szolgáltatása ellenértékeként.

21. Tilos a közvetítésért járó közvetítői díjat vagy annak egy részét az ügyfélnek, vagy megbízottjának felajánlani, átadni vagy az üzletkötés létrejöttéért mástól anyagi előnyt kikötni illetőleg elfogadni.
22. Tilos a szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban ügyféltől, ajánlattevőtől, szerződőtől, biztosítottól, kedvezményezettől, vagy károsulttól anyagi vagy egyéb előnyt elfogadni, ilyet kikötni, vagy követelni.
23. ***Tájékoztatjuk, hogy az Elsőhitel Kft. nem jogosult az Ügyfél nevében Pénzügyi Intézménytől az Ügyfelet megillető pénz átvételére. Tájékoztatjuk, hogy Alügynök készpénz átvételére semmilyen jogcímen nem jogosult.***

VIII. Az ügyfél-tájékoztatás szabályai

VIII.1. A Fogyasztók általános tájékoztatása

24. Az Elsőhitel Kft. a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a pénzügyi szolgáltatást igénybe venni szándékozó Fogyasztó részére írásban vagy más tartós adathordozón igazolható módon egyértelmű tájékoztatást ad:
 - (a) cégnevéről, székhelyéről, levelezési címéről, felügyeleti hatóságának megjelöléséről;
 - (b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és e nyilvántartás ellenőrzésének módjáról;
 - (c) arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért a Fogyasztó felé ki áll helyt;
 - (d) arról, hogy Többes Ügynökként mely Pénzügyi Intézmények megbízásából jár el (név feltüntetésével);
 - (e) arról, hogy nyújt-e Hiteltanácsadást;
 - (f) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízótól fogadhat el;
 - (g) arról, hogy a Megbízó Pénzügyi intézménytől kap-e közvetítői díjat, és
 - ha ismert, annak összegéről
 - ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni;
 - (h) adott esetben az Elsőhitel Kft.-vel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételére vonatkozó lehetőségről;
 - (i) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő Fogyasztó számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékeként díjat számít-e fel.

25. Az Elsőhítel Kft. - a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően – a Fogyasztó tájékoztatása alapján felméri a Fogyasztó igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a tevékenységével összefüggésben adott tanácsot alátámasztják.
26. Az Elsőhítel Kft. a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során a Fogyasztónak kielégítő mennyiségű, de - ha a piacon hozzáférhető - legalább három szolgáltató Versengő Szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemzi és átadja. Ha az Elsőhítel Kft. kizárólag kettő Versengő Szolgáltatást közvetít, akkor kettő ajánlatot elemez és ad át.
27. A hitelnyújtó gondoskodik arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett, a túlzott eladósodottság kockázatairól szóló tájékoztatót az Elsőhítel Kft.-vel kapcsolatba kerülő hitelígénylő természetes személyek a hitelképesség vizsgálatát megelőzően írásban vagy elektronikus úton kézhez kapják.

VIII.2. A Fogyasztók tájékoztatásának különös szabályai

VIII.2.1. A Fogyasztók tájékoztatása a hitelre vonatkozó kommunikáció során

28. A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során az alábbi követelmények szem előtt tartásával kell eljárni:
 - (a) Kerülni minden olyan megfogalmazást, amely a hitel elérhetősége vagy költsége tekintetében téves várakozásokat kelthet a Fogyasztóban.
 - (b) Az információnak könnyen olvashatónak vagy jól hallhatónak kell lennie.
 - (c) A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a Teljes hiteldíj mutató értékét minden esetben feltűnően, a rövidítés feltüntetésével, legalább egy tizedesjegy pontossággal meg kell adni.
 - (d) A Teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamat vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadat megjelölése esetén egyértelműen, tömören és feltűnően, reprezentatív példával bemutatva meg kell adni a következő adatokat is:
 - (da) a hitelkamat mértéke és típusa (rögzített hitelkamat, változó hitelkamat vagy mindkettő),
 - (db) a hitel teljes díjában foglalt díj, jutalék, költség és adó,
 - (dc) a hitel teljes összege,
 - (dd) a hitel futamideje,
 - (de) a Teljes hiteldíj mutató,

- (df) *termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás készpénzára és az önrész,¹ valamint*
 - (dg) a Fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a törlesztőrészlet összege.
- (e) Ha a kereskedelmi kommunikáció jelzáloghitelre vonatkozik, és az a Teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó szám adatot megjelöl – a fenti (d) pontban foglaltakon túl -, egyértelműen, tömören és feltűnően meg kell adni a következőket is:
- (ea) a Hitelező, az Elsőhittel Kft. vagy a Alügynök neve,
 - (eb) tájékoztatás arról, hogy a hitel fedezete ingatlanra bejegyzett jelzálogjog,
 - (ec) a törlesztőrészletek száma, valamint
 - (ed) devizaalapú hitel esetén figyelmeztetés arról, hogy az árfolyam változása befolyásolhatja a Fogyasztó által fizetendő összeget.
- (f) A kereskedelmi kommunikációban alkalmazott reprezentatív példát a tájékoztatásban is következetesen alkalmazni kell.
- (g) Ha a hitelhez kapcsolódó szolgáltatás (például biztosítás) igénybevétele a hitelszerződés megkötéséhez vagy a Hitelező ajánlata szerinti megkötéséhez szükséges, és a hitelhez kapcsolódó szolgáltatás ellenszolgáltatása nem ismert, a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a hitelhez kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének kötelezettségét is jelezni kell egyértelműen, tömören és feltűnően, a Teljes hiteldíj mutatóval együtt.
- (h) Az Elsőhittel Kft. a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációjában feltünteti, hogy kinek a képviseletében jár el.

VIII.2.2. A Fogyasztók tájékoztatása a hitelszerződés megkötését megelőzően

29. A Hitelező, illetve az Elsőhittel Kft. – adott esetben az Alügynök útján – a hitelszerződés megkötését megelőzően a Fogyasztó részére különösen az alábbi szempontoknak megfelelő felvilágosítást adja:
- (a) A felvilágosítást úgy alakítja ki, hogy az alapján a Fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett hitel és adott esetben a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének. Ennek során a Hitelező és az Elsőhittel Kft. a Fogyasztó rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok összehasonlításához

¹ Jelzáloghitel és pénzügyi lízing esetén nem alkalmazandó.

szükséges információkat annak érdekében, hogy a Fogyasztó megalapozott döntést hozhasson a hitelszerződés esetleges megkötése tekintetében.

- (b) A felvilágosítás mindenekelőtt kiterjed az ajánlott termékek legfontosabb jellemzőire, a Fogyasztó pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire (így különösen a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére).
 - (c) A felvilágosítást tömör és informatív módon nyújtja annak érdekében, hogy az a Fogyasztó számára érthető és áttekinthető legyen. Ennek érdekében reprezentatív példákkal ábrázolt módon mutatja be, hogy a hitelfelvétel törlesztése a Fogyasztó 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 is.
 - (d) A felvilágosítás során egyértelmű általános tájékoztatást nyújt a hitelfelvétel folyamatáról, továbbá az MNB fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében betöltött szerepéről.
30. Ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül, a fentiek szerint nyújtott felvilágosítás kiterjed arra, hogy az összekapcsolt szolgáltatások viszonya járulékos vagy önálló, valamint az egyes szerződések felmondásának körülményeire.
 31. A Hitelező az általa kötött hitelszerződések és jelzáloghitel-szerződések termékcsopontonként legjellemzőbb mintaszövegét a Fogyasztók előzetes tájékozódása érdekében az internetes honlapján köteles hozzáférhetővé tenni.
 32. Az Elsőhitel Kft. köteles a fenti 29-30. pontokban foglaltak szerint nyújtott tájékoztatással egyidejűleg közölni, illetve a tájékoztató iratokon feltüntetni, hogy a Fogyasztó érdekében vagy valamely - egy, illetve több - Hitelező képviseletében jár el.
 33. Az Elsőhitel Kft. köteles a Fogyasztó által részére fizetendő díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségről a hitelszerződés megkötését megelőzően a Fogyasztót tájékoztatni, és az erről való megegyezést papíron vagy más tartós adathordozón rögzíteni.
 34. Ha az Elsőhitel Kft. részére a Fogyasztót díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettség terheli, az Elsőhitel Kft. a Teljes hiteldíj mutató számítása érdekében köteles e fizetési kötelezettség mértékéről a Hitelezőt tájékoztatni.
 35. Ha a Fogyasztó arról tájékoztatja az Elsőhitel Kft.-t, hogy hitelszerződés megkötése érdekében igénybe kívánja venni szolgáltatását, a Fogyasztó által megadott tájékoztatás alapján - a Fogyasztó igényeinek, lehetőségeinek és szükségleteinek felmérését követően – az Elsőhitel Kft. szóban vagy elektronikus úton tájékoztatást ad

- (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 reprezentatívnek tekinthető Teljes hiteldíj mutatóról,
- (d) a törlesztőrészek összegéről és a törlesztés gyakoriságáról, valamint
- (e) a hitel választható futamidejéről.

36. Amennyiben a Fogyasztó részére a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet (a továbbiakban: **MNB Rendelet**) hatálya alá tartozó hitelszerződés ajánlására kerül sor, az Elsőhítel Kft. a Fogyasztó lehetőségeinek felmérése érdekében a szerződéskötést megelőzően szóban vagy elektronikus úton tájékoztatást ad ezen MNB rendelet vonatkozó főbb követelményeiről, így különösen a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatóról (JTM), a havi nettó jövedelem igazolásának módjáról, a havi adósságszolgálat számításának módjáról, ingatlanra alapított jelzálogjog fedezete mellett vagy gépjármű vásárlására nyújtandó hitelnél a kitettség értékére vonatkozó előírásról.
37. Referencia-kamatlábhoz kötött hitelszerződés ajánlása esetén a szóbeli vagy elektronikus úton történő tájékoztatásnak ki kell terjednie a következőkre is: milyen gyakran változhat a referencia-kamatláb; a kamat és ennek megfelelően a fizetendő törlesztőrészlet a kamatfelár változásának hiányában is módosulhat, amely nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak; 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.
38. Kamatperiódusokban rögzített hitelszerződés ajánlása esetén a szóbeli vagy elektronikus úton történő tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, 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.
39. Deviza alapú hitelszerződés esetén a szóbeli vagy elektronikus úton történő tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy az árfolyamkockázatot a fogyasztó viseli, így a törlesztőrészlet a kamat változatlanlansága esetén is annyi százalékkal változhat (növekedhet vagy csökkenhet), amennyivel az adott deviza – Fhtv. szerint meghatározott – árfolyama változik.
40. A Hitelezőnek és az Elsőhítel Kft.-nek a szóbeli vagy elektronikus úton történő tájékoztatás során arra is ki kell térnie, hogy a fogyasztónak a hitelszerződés megkötésekor felelősen kell eljárnia, felelős döntést kell hoznia. Ennek érdekében az Elsőhítel Kft. felhívja a figyelmet arra, hogy

- (a) a Fogyasztó kizárólag alaposan áttanulmányozott és megértett hitelszerződést írjon alá,
- (b) a Fogyasztót a 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 a Fogyasztó 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 a Fogyasztót terhelik, valamint - ha a biztosíték nem elegendő a tartozás rendezésére - a Fogyasztó jövedelmére, más vagyontárgyára is végrehajtás foganatosítható.

41. A Fogyasztó - az elektronikus úton történő tájékoztatás kivételével - aláírásával igazolja, hogy megkapta a 35-40. pontokban előírt tájékoztatást.
42. Az Elsőhítel Kft. írásban vagy más tartós adathordozón a Fogyasztó rendelkezésére bocsátja a Fogyasztó által előnyben részesített hitelszerződés törlesztőrészlete változásának lehetséges hatásait bemutató, az 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet 1. melléklete szerinti minta táblázatot.

VIII.2.3. Jelzáloghítel igénylésére vonatkozó tájékoztatás különös szabályai

43. Jelzáloghítel igénylése esetén a Hitelező, az Elsőhítel Kft., vagy a Alügynök azt megelőzően, hogy a Fogyasztót bármilyen hitelszerződés vagy ajánlat kötné, kellő időben papíron, más tartós adathordozón vagy elektronikus úton egyértelmű és érthető általános tájékoztatást (a továbbiakban: **általános tájékoztatás**) nyújt a Fogyasztónak a jelen Üzletszabályzat **1. számú mellékletében** foglalt tartalommal.
44. A Hitelező, az Elsőhítel Kft., vagy a Alügynök az általános tájékoztatást követően, de még a szerződéskötés előtt papíron vagy más tartós adathordozón személyre szóló tájékoztatást (a továbbiakban: **személyre szóló tájékoztatás**) nyújt a Fogyasztónak a jelen Üzletszabályzat **2. számú mellékletében** meghatározott formában és tartalommal. A személyre szóló tájékoztatást haladéktalanul el kell készíteni és át kell adni a Fogyasztónak, amint a Fogyasztó megadta a szükséges információkat a Jelzáloghittel összefüggő igényeiről, pénzügyi helyzetéről és az általa előnyben részesített feltételekről, még mielőtt a Fogyasztót a hitelszerződéssel kapcsolatban ajánlati kötöttség terhelné.

45. Az általános, illetve személyre szóló tájékoztatást díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen kell a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani.
46. Az Elsőhittel Kft. adott esetben az általános, illetve személyre szóló tájékoztatást a Hitelező által készített - legalább a jelen Üzletszabályzat 1. és 2. számú mellékletében foglalt követelményeknek megfelelő, ott meghatározott információkat tartalmazó - tájékoztatás alapján, annak a Fogyasztó részére történő továbbításával teljesíti a Fogyasztó részére.
47. Jelzáloghitelre vonatkozó, a Hitelezőre nézve kötelező erejű ajánlatot papíron vagy más tartós adathordozón a személyre szóló tájékoztatóval együtt kell a Fogyasztó rendelkezésére bocsátani, ha még nem bocsátották a Fogyasztó rendelkezésére a személyre szóló tájékoztatót vagy az ajánlat eltér a korábban a Fogyasztó rendelkezésére bocsátott személyre szóló tájékoztatótól.
48. Jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing igénylése esetén a Hitelezőre nézve kötelező ajánlat megtételekor a szerződés tervezetét a Fogyasztó kérése nélkül is legalább 3 nappal a tervezett szerződéskötést megelőzően a Fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A Fogyasztó a három nap leteltéig az ajánlatot nem fogadhatja el. A Hitelező ajánlati kötöttsége a szerződés tervezet Fogyasztó részére történő rendelkezésre bocsátásától számított 15 napig áll fenn.
49. Jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing szerződések elektronikus úton nem köthetők meg, ez azonban nem akadályozza annak, hogy a tájékoztatási kötelezettség teljesítése és annak igazolása, valamint a szerződés tervezetének rendelkezésre bocsátása tekintetében a felek az elektronikus utat vegyék igénybe, ha annak feltételei fennállnak.

VIII.2.4. Hitelképesség-vizsgálat

50. Az Elsőhittel Kft. tájékoztatja a Fogyasztót, hogy a Hitelező a hitelképesség-vizsgálat során különösen az alábbiakban foglaltak szerint köteles eljárni:
 - (a) 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.
 - (b) Jogszabály eltérő rendelkezése hiányában a Hitelező rendelkezésére álló 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.

- (c) 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.
- (d) 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.
- (e) 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.
- (f) 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.

IX. Felelősség

- 51. Az Elsőhitel Kft. tartozik helyt állni az Ügyfél felé a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló tevékenysége – valamint az általa a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére igénybe vett Alügynök által e tevékenysége - során okozott kárért, illetve felmerült sérelemdíjért.
- 52. Az Elsőhitel Kft. felel továbbá a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződések megkötése során a téves tanácsadásért, valamint az iratok és nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.
- 53. Az Elsőhitel Kft. a tevékenységéből eredő károk biztosítására mindenkor egyedi követelésenként legalább 460.000, - EUR, naptári évenként az összes követelés tekintetében legalább 750.000, - EUR összegű felelősségbiztosítással rendelkezik.
- 54. Az Elsőhitel Kft. felelőssége nem terjed ki a közvetített pénzügyi szolgáltatási termékkel, erre irányuló szerződéssel, a pénzügyi intézmény által előállított dokumentumok, nyomtatványok tartalmával, valamint a pénzügyi intézmény érdekkörében bekövetkező késedelemmel, illetve egyéb mulasztással összefüggésben bekövetkező károkra.
- 55. Az Elsőhitel Kft. nem szavatolja a pénzügyi szolgáltatás iránti kérelem Ügyfél javára történő pozitív elbírálást, illetőleg az igényelt pénzügyi szolgáltatás tényleges nyújtását. A Pénzügyi Intézménynek mindenkor jogában áll az Ügyfél igénylését elutasítani, és ezt nem köteles megindokolni. Ebben az esetben az Elsőhitel Kft.-t semminemű felelősség nem terheli.

56. Az Elsőhittel Kft. nem felel a Pénzügyi Intézmény ügyintézésének időtartamáért, továbbá bármilyen árfolyam különbözetből eredő kárért.
57. A Elsőhittel Kft. nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél a közvetített ügylet kapcsán használt jogi, pénzügyi és egyéb speciális szakismeretet igénylő szakkifejezéseket az Elsőhittel Kft. által a részére adott felvilágosítás ellenére nem megfelelően értelmezte, értette.
58. Az Ügyfél felel a Pénzügyi Intézmény részére – adott esetben az Elsőhittel Kft. útján - elbírálás céljára megadott, a Pénzügyi Intézmény és az Ügyfél között megkötendő pénzügyi szolgáltatási szerződésre vonatkozó, a Pénzügyi Intézmény által megkövetelt és az ügylet elbírálásához elengedhetetlen adatlap és dokumentáció, okmányok, másolatok és egyéb nyilatkozatok teljességéért, azok tartalmának valódiságáért valamint helyességéért és időbeni rendelkezésre bocsátásáért, ideértve valamennyi, akár személyesen, akár elektronikus úton történő szerződéskötés során.
59. Az Elsőhittel Kft. nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az előző pontban felsoroltakat az Ügyfél – akár személyesen, akár elektronikus úton történő szerződéskötés során, – hiányosan vagy nem a valóságnak megfelelő tartalommal vagy késedelmesen adja át, illetve közli a Pénzügyi Intézményhez történő továbbítás érdekében.
60. Az Elsőhittel Kft. nem felel azért a kárért, amely a telefon, telefax, email kapcsolat vagy az Elsőhittel Kft. honlapján keresztül létesített elektronikus kapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem igazoltan az Elsőhittel Kft. hibájából ered.
61. Az Elsőhittel Kft. nem felel azért, ha a megadott név, cím pontatlansága, változása, miatt vagy más, az Elsőhittel Kft. -n kívülálló okból, a kézbesítés elhúzódik, vagy sikertelen.

X. Panaszkezelés

62. Amennyiben az Ügyfeleknek az Elsőhittel Kft. vagy a Alügynök tevékenységével, illetve a pénzügyi szolgáltatás közvetítésével kapcsolatos kérdéseire, illetve esetleges problémáira a Alügynök nem nyújt megnyugtató választ, az Ügyfelek az Elsőhittel Kft. felé panaszbejelentéssel élhetnek szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben):
 - (a) Telefonon a +36 (62) 999-200 hívószámon;
hívásfogadási idő hétfő, kedd, csütörtök és pénteki napokon: 08:00-17:00 óra között;
szerdai napokon: 08:00-20:00
 - (b) Postai úton az Elsőhittel Kft. 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B ép. Fszt. 2. címre továbbítva;
 - (c) Személyesen: 6724 Szeged, Bakay Nándor utca 24. B ép. Fszt. 2.

nyitvatartási idő: hétfőtől péntekig: 08:00-17:00 óra között;

- (d) e-mail cím: panasz@elsohital.hu (a Közvetítő az ügyfelek biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni);
- (e) telefaxon: +36 62 202 281

63. Az Elsőhítel Kft. a panasz bejelentésére vonatkozó fenti elérhetőségeiről, a panaszkezelés menetéről az Ügyfelek számára a székhelyén kifüggesztett, valamint a honlapján elérhető **panaszkezelési szabályzatában** ad tájékoztatást.
64. Az Ügyfél panaszának az Elsőhítel Kft. által történő esetleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, amennyiben az Ügyfél Fogyasztó, úgy jogorvoslással fordulhat
- (a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.; Telefon +36-1-489-9700; +36-80-203-776; E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu), vagy
 - (b) a fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezése érdekében a **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ**hoz (Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest, Telefon: 06-80-203-776; E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu), vagy
 - (c) a **bírósághoz**.
65. A Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.
66. Az Elsőhítel Kft. a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

XI. Adatvédelem, adatkezelés

67. Az Elsőhítel Kft. a jelen Üzletszabályzat hatálya alá tartozó tevékenységének végzése során Személyes Adat, Banktitok, illetve Üzleti Titok birtokába juthat. Az Elsőhítel Kft. többes ügynöki tevékenysége végzése során a Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezéseinek hatálya alatt áll.

68. Az Elsőhítel Kft. minden, a birtokába jutott Személyes Adatot, Banktitok, Üzleti Titkot különös gondossággal és a jogszabályoknak megfelelően kezeli, azokkal semmilyen formában nem él vissza. Az Elsőhítel Kft. gondoskodik arról, hogy az Ügyfelekre vonatkozó Személyes Adat, Banktitok, illetve Üzleti Titok harmadik személyek részére csak jogszabály, illetve az Ügyfél felhatalmazása esetén, és ott meghatározott körben válhasson hozzáférhetővé.
69. Amennyiben az Ügyfelek adatainak kezelése az Ügyfelek hozzájárulása alapján történik, az Elsőhítel Kft. a szükséges adatkezelési hozzájárulást a szükséges formában és tartalommal szerzi be az Ügyféltől.
70. Az Ügyfél köteles az Elsőhítel Kft.-től tudomására jutott, az Elsőhítel Kft. és a Pénzügyi Intézmény Üzleti Titkát bizalmasan kezelni. Az Üzleti Titok megsértése polgári jogi, illetve büntetőjogi következményekkel járhat.

XII. Záró rendelkezések

71. A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a hatályos jogszabályi rendelkezések, különösen a Hpt., az Fhtv., a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vonatkozó rendelkezései, valamint az Elsőhítel Kft. szabályzatai az irányadóak.
72. A jelen Üzletszabályzat visszavonásig érvényes.
73. A jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:
- 1. számú melléklet:** A 3/2016. (I.7.) NGM rendelet szerint 1. melléklet a jelzáloghitelekről szóló általános tájékoztatás tartalmi követelményeiről
- 2. számú melléklet:** A 3/2016. (I.7.) NGM rendelet szerint 2. melléklet a jelzáloghitellel kapcsolatos személyre szóló tájékoztatás formájáról