

**BENKS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ÉS TANÁCSADÓ  
KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**

**Hatályos: 2018. május 24. napjától**

**BENKS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ÉS TANÁCSADÓ KFT.**

Székhely: 1023 Budapest, Lajos u. 28-32.

Céggjegyzékszám: 01-09-881089

Adószám: 13943617-2-41

**TARTALOMJEGYZÉK**

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK.....	3
1. ALKALMAZÁSI KÖR.....	3
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT NYILVÁNOSSÁGA, ÜGYFÉL ÁLTALI ELFOGADÁSA ÉS MÓDOSÍTÁSA....	4
3. KÖZVETÍTŐI ALVÁLLALKOZÓ IGÉNYBEVÉTELE.....	4
4. ÜGYNÖK ÁLTAL KÖZVETÍTENDŐ PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK.....	4
5. ÜGYNÖK ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	5
6. FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK.....	6
7. AZ ÜGYNÖK TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE .....	6
8. EGYÜTTMŰKÖDÉS, ÉRTESÍTÉS, A KAPCSOLATTARTÁS FORMÁJA .....	8
9. A JELEN ÜZLETSZABÁLYZAT SZERINT LÉTREJÖTT JOGVISZONY MEGSZŰNÉSE .....	8
10. ADATKEZELÉS.....	8
11. A HITELSZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ KERESKEDELMI KOMMUNIKÁCIÓ.....	9
12. AZ ÜGYNÖK DÍJAZÁSA.....	10
13. AZ ÜGYNÖK FOGLALKOZTATOTTJAINAK VÉGZETTSÉGE.....	10
14. AZ ÜGYNÖKTEVÉKENYSÉGE A MEGBÍZÓ PÉNZÜGYI INTÉZMÉNYEK FELÉ.....	10
15. PANASZKEZELÉS.....	10
16. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK.....	10

**MELLÉKLETEK:**

- I. SZÁMÚ MELLÉKLET - Általános tájékoztató a független közvetítőről**
- II. SZÁMÚ MELLÉKLET - Általános tájékoztató a hitelszerződés megkötését megelőzően (minta)**
- III. SZÁMÚ MELLÉKLET- A jelzáloghitelekről szóló általános tájékoztatás tartalmi követelményei (minta)**
- IV. SZÁMÚ MELLÉKLET- Fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret szerződési tájékoztató (minta)**

### Általános rendelkezések

A Benks Pénzügyi Szolgáltató és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által Cg. 01-09-881089 cégjegyzékszám alatt bejegyzett és nyilvántartott gazdasági társaság, amelynek székhelye: 1023 Budapest, Lajos u. 28-32., adószáma: 13943617-2-41 (a továbbiakban: Benks Kft vagy Ügynök).

A Benks Kft. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 3. § (1) bekezdés i) pontjában meghatározott tevékenységet (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltatás közvetítése) a Hpt. 10. § (1) bekezdés bb) pontja alapján, többes ügynökként, azaz ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi a pénzügyi intézményekkel kötött megbízási szerződés alapján. A Benks Kft. hiteltanácsadási tevékenységet nem végez.

A Benks Kft. a Hpt. 10. § (1a) bekezdésben rögzítettek szerint független jelzáloghitel közvetítői tevékenységet folytat több pénzügyi intézmény – ideértve a pénzügyi intézmények csoportját is – megbízásából. A megbízó pénzügyi intézmények a jelzáloghitel vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing nyújtása tekintetében a rendelkezésre álló állományi adatok szerint együttesen kiteszik a magyarországi piac többségét. **A Benks Kft. jogállásából eredően tevékenysége során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt.**

A Benks Kft. felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank (MNB), melynek címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: 1535 Budapest, 114. Pf. 777. A Benks Kft. szerepel a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a közvetítőkről vezetett nyilvántartásban, amely a [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) weboldalon ellenőrizhető.

A Benks Kft. által fenti tevékenysége körében az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatások sokfélesége, valamint az ügyfelek által a Benks Kft. részére adott megbízások gyors és pontos teljesítése érdekében olyan általános szabályok meghatározása szükséges, amelyek a megbízások teljesítése során mind a Benks Kft.-re, mind pedig az ügyfelekre kötelezőek.

Ezt a célt szolgálja a Benks Kft. jelen Üzletszabályzata (a továbbiakban: Üzletszabályzat). A jelen Üzletszabályzat kizárólag a Benks Kft. Hpt. szerinti tevékenységére vonatkozik.

### 1. Alkalmazás kör

- 1.1. Az Üzletszabályzat alkalmazásában a felek a Benks Kft. (a továbbiakban: Ügynök) és az Ügyfél. Ügyfél az a természetes személy, valamint jogi személyiséggel rendelkező gazdálkodó szervezet, akinek a részére az Ügynök többes ügynökként pénzügyi szolgáltatás közvetítését végzi és többes ügynökként jelzáloghitel közvetítését végzi, azzal, hogy Ügynök Ügyfélnek tekinti a fogyasztót is.(Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.) (Ahol jelen Üzletszabályzat az Ügyfél kifejezést használja, ott bármely ügyfelet érteni kell, ahol jelen Üzletszabályzat nevesíti a Fogyasztót, ott a Fogyasztóra vonatkoznak a rendelkezések) Ügyfél – a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek betartásával – devizabelföldi és devizakülföldi egyaránt lehet.
- 1.2. Az Üzletszabályzat az Ügynök és az Ügyfél között létrejött jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait állapítja meg. Az Üzletszabályzat rendelkezései olyan szerződéses feltételnek minősülnek, amelyek mind az Ügynökre, mind az Ügyfélre kötelezőek. Az Ügynök és az Ügyfél az Üzletszabályzat rendelkezéseitől közös megegyezéssel, a jogszabályok keretein belül írásban eltérhetnek.
- 1.3. Az Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Magyarország mindenkor hatályos jogszabályainak vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni, melyek különösen 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), valamint a Hpt. – különösen a Hpt. 69. §-ban foglaltak, a fogyasztónak nyújtott hiteltől szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Hft) és a jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól szóló 3/2016 (I.7.) NGM rendelet, a jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról 462/2015

(XII.29.) Korm. rendelet és a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016 (XII.21.) NGM rendelet.

## **2. Az Üzletszabályzat nyilvánossága, Ügyfél általi elfogadása és módosítása**

- 2.1. Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti, továbbá az Ügynök az Ügyfél által igényelt pénzügyi szolgáltatással összefüggő tájékoztatás során azt ingyenesen, nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.
- 2.2. Az Ügynök jogosult a hatályos Üzletszabályzat rendelkezéseit kiegészíteni, továbbá azt az Ügynök tevékenységére, a tevékenységét érintő jogszabályváltozásra figyelemmel egyoldalúan módosítani.
- 2.3. Amennyiben az Ügynök az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítja az Üzletszabályzatot, a módosításról - annak hatályba lépését legalább 15 nappal megelőzően - tájékoztatást ad az Ügyfél számára a módosított Üzletszabályzat 1 példányának nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón történő megküldésével.
- 2.4. Amennyiben az Ügyfél a módosítást nem fogadja el, az Ügynök úgy tekinti, hogy az Ügyfél a módosítás hatálybalépésének napjával az Ügynök részére adott, pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló megbízást felmondta. Amennyiben az Ügyfél a módosítás ellen, annak hatályba lépéséig írásban nem tiltakozik, azt általa elfogadottnak kell tekinteni.

## **3. Közvetítói alvállalkozó igénybevétele**

- 3.1. Ügynök jogosult a megbízás teljesítésekor harmadik személy (a továbbiakban: közvetítói alvállalkozó) közreműködését igénybe venni. Ügynök az általa kiválasztott közvetítói alvállalkozó eljárásáért úgy felel, mintha maga járt volna el. Amennyiben Ügynök a megbízás teljesítéséhez közvetítói alvállalkozót vesz igénybe, úgy jogosult a közvetítói alvállalkozó részére az Ügyfél adatait átadni.
- 3.2. A közvetítói alvállalkozó – ide nem értve a pénzügyi intézményt és a biztosítót – a pénzügyi szolgáltatás közvetítése teljesítéséhez további megbízási szerződést nem köthet. Közvetítővel jogviszonyban álló közvetítói alvállalkozó pénzügyi szolgáltatási tevékenység végzésére irányuló további jogviszonyt pénzügyi intézménnyel vagy más közvetítővel nem létesíthet.
- 3.3. A közvetítói alvállalkozókat valamennyi megbízónak be kell jelentenie a pénzügyi közvetítói láncba (Hpt. 21.§ (2) bekezdés) valamint a Hpt. 69. § (9) bekezdése alapján a többes ügynök az általa megbízott közvetítói alvállalkozó megbízásának megszűnését két munkanapon belül bejelenti a megbízó pénzügyi intézményének annak érdekében, hogy a megbízók teljesíteni tudják bejelentési kötelezettségüket.

## **4. Ügynök által közvetítendő pénzügyi szolgáltatások**

- 4.1. Az Ügynök az alábbi **pénzügyi szolgáltatások közvetítését** végzi az Ügynök és megbízói között fennálló megbízási szerződések alapján:

- **Hitel és pénzkölcsön nyújtása**
  - Lakásvásárlási és építési hitelek
  - Hitelek bővítésre, korszerűsítésre
  - Szabad felhasználású hitelek
  - Ingatlanfedezet nélküli személyi hitelek
  - Fészekrakó programban nyújtott hitelek
  - Lakástakarékpénztárral kombinált hitelek
  - Köztisztviselői és közalkalmazotti hitelek
  - Jelzáloghitel - kiváltás
  - Adósságrendező hitelek
  - Gépjármű hitelek
  - Vállalati hitelek
  - Lakástakarék pénztár által nyújtott hitelek

- **Pénzügy lízing**
  - Lakossági lízingek
  - Vállalati lízingek
  
- **Folyószámla szolgáltatási termékek, bankkártya szolgáltatási termékek, hitelkártya szolgáltatási termékek**
  
- **Lakástakarékpénztári megtakarítási termékek**

## **5. Ügynök és az Ügyfél jogai és kötelezettségei**

- 5.1. Ügynök a megbízás teljesítése során az általában elvárható gondossággal, az Ügyféllel és az Ügynök közvetítői alvállalkozóival kölcsönösen együttműködve, a jóhiszeműség és a tisztesség polgári jogi követelményei szerint köteles eljárni.
- 5.2. Ügynök jogállásából eredően tevékenysége során a vele megbízási jogviszonyban álló pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt.
- 5.3. Ügynök a megbízás teljesítése körében az alábbi előzetes szolgáltatásokat nyújtja az Ügyfél részére:
- (1) A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően az Ügynök köteles az Fogyasztó tájékoztatása alapján felmérni az Fogyasztó igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek az Ügynök által e tevékenységével összefüggésben adott tanácsot alátámasztják;
  - (2) Ügynök, mint független közvetítő a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során köteles a Fogyasztónak kielégítő mennyiségű, de – ha a piacon hozzáférhető – legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemezni és átadni. Ha az Ügynök kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, akkor a kettő ajánlatot kell elemeznie és átadnia;
  - (3) Ügynök a jogszabályok által előírt tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz a jelen Üzletszabályzat 7. pontjában részletezettek szerint.
- 5.4. Ügynök az Ügyfél által kiválasztott pénzügyi termék igényléséhez szükséges hitelkérelmi dokumentációt összeállításában segítséget nyújt az Ügyfélnek és az összeállított dokumentációt benyújtja az Ügynökkel megbízási jogviszonyban álló pénzügyi intézményhez.
- A hitelügyintézés a hitelkérelemnek a pénzügyi intézmény által történő elbírálásáig tart.
- 5.5. Ügyfél köteles az Ügynök által megjelölt, a megbízás teljesítéséhez szükséges dokumentumokat az Ügynök által meghatározott időpontig az Ügynök rendelkezésére bocsátani.
- 5.6. Ügynök az általa közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről köteles nyilvántartást vezetni, mely tartalmazza a közvetített szerződés feleinek a nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit. Ügynök köteles a közvetítői tevékenységével kapcsolatos iratokat három évig megőrizni.
- 5.7. Ügynök a megbízás teljesítése körében tudomására jutott információkat üzleti titokként kezeli, mely kötelezettség az általa nyújtott szolgáltatás megszűnését követően is fennmarad.
- 5.8. Felek rögzítik, hogy az Ügynök tevékenységére egyebekben a Hpt. 69.§-ban foglaltak az irányadók.
- 5.9. Az Ügynök rendelkezik a pénzügyi szolgáltatás- illetve önálló jelzáloghitel-közvetítői tevékenység folytatásához elvárt mértékű szakmai felelősségbiztosítással.

## **6. Felelősségi szabályok**

- 6.1. Ügyfél felelős azért, hogy az általa nyújtott információk és adatok pontosak, helytállóak és a valóságnak megfelelnek, valamint az Ügyfél által az Ügynök részére bemutatott, illetve az Ügynök rendelkezésére bocsátott dokumentumok valódiak, érvényesek és hitelesek. Ügyfél vállalja, hogy a hitelfelvétellel kapcsolatos ügyintézés és a hitelkérelmi dokumentáció összeállítása során nem közöl valótlan adatokat az Ügynökkel és a hitelügyintézés későbbi szakaszaiban is kizárólag valódi, érvényes és hiteles dokumentumokat bocsát az Ügynök rendelkezésére. A valótlan adatok közlése az Ügynök részéről azonnali hatályú felmondásra szolgáltat okot.
- 6.2. Ügynök kizárólag az Ügyfél által közölt adatok és az Ügyfél által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján végzi tevékenységét, ezért az Ügynök a valóságnak nem megfelelő adatok és dokumentumok következtében felmerült eredménytelenségért nem tartozik felelősséggel.
- 6.3. A téves tanácsadásért, az iratok és a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért – amennyiben a késedelem az Ügyfélnek nem felróható – az Ügynök tartozik felelősséggel.
- 6.4. Az Ügynök felel az általa - és az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által - e tevékenysége során okozott kárért
- 6.5. Az Ügynök megbízója felel azért, hogy a megbízási szerződés pontosan, egyértelműen meghatározza az Ügynök által ellátandó feladatokat, az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó követelményeket, továbbá azért, hogy minden, a megbízási szerződés megfelelő teljesítéséhez szükséges információt az Ügynök rendelkezésére bocsát.

## **7. Az Ügynök tájékoztatási kötelezettsége**

- 7.1. Az Ügynök a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a szolgáltatását igénybe venni szándékozó Fogyasztó részére írásban vagy más tartós adathordozón igazolható módon egyértelmű tájékoztatást ad
  - a) a cég nevééről, 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 a fogyasztó 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,
  - h) adott esetben a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint fogyasztó esetében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevitelére vonatkozó lehetőségről, valamint
  - i) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más- pénzügyi szolgáltatás közvetítésnek nem minősülő – szolgáltatása ellenértékéért díjat nem számít fel.( I. számú melléklet)

Az Ügynök a fogyasztó kérésére tájékoztatást ad arról, hogy mennyiben tér el egymástól a fogyasztónak kínált hiteleket nyújtó pénzügyi intézmények által fizetendő díjazás mértéke és az Ügynök köteles a fogyasztót tájékoztatni arról, hogy a jelen bekezdés szerinti tájékoztatást a fogyasztó jogosult kérni.

- 7.2. Az Ügynök a Fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény hatálya alá tartozó hitelszerződésre és pénzügyi lízingre vonatkozóan a 2009. évi CLXII. törvényben illetve az 56/2014. (XII.31) NGM rendeletben meghatározott tájékoztatást nyújtja. (II. számú melléklet)
- 7.3. Az Ügynök a fogyasztóknak nyújtott jelzáloghitelre vonatkozóan a 2009. évi CLXII. törvény és a 3/2016. (I.7.) NGM rendelet szerinti tájékoztatásokat nyújtja az Ügyfélnek. (III. számú melléklet)
- 7.4. Az Ügynök a lakossági folyószámlák és a hitelkártya szolgáltatások tekintetében a jelen Üzletszabályzathoz mellékletként csatolt „Fizetési számlához kapcsolódó hitelkeret szerződési tájékoztató minta” szerinti tájékoztatást nyújtja ( IV. számú melléklet).
- 7.5. Az Ügynök a fogyasztó lehetőségeinek felmérése érdekében a jövedelemarányos törlesztő-részlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014 (IX.10.) MNB rendelet (továbbiakban: MNB rendelet) hatálya alatt álló hitelszerződés ajánlása esetén a tájékoztatást megelőzően szóban vagy elektronikus úton tájékoztatást ad az MNB rendelet vonatkozó követelményeiről.
- 7.6. Az Ügynök. és közvetítői alvállalkozója a hitelszerződés megkötését megelőzően a fogyasztó részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján a fogyasztó 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. Ennek során az Ügynök. vagy közvetítői alvállalkozója a fogyasztó rendelkezésére bocsátja a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információkat annak érdekében, hogy a fogyasztó megalapozott döntést hozhasson a hitelszerződés esetleges megkötése tekintetében.

A jelen pont szerinti felvilágosításnak mindenekelőtt ki kell terjednie 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.

A jelen pont szerinti felvilágosítást tömör és informatív módon úgy kell nyújtani, hogy az a fogyasztó számára érthető és áttekinthető legyen, reprezentatív példákkal ábrázolt módon mutassa 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 is.

A jelen pont szerinti felvilágosítás során egyértelmű általános tájékoztatást kell nyújtani a hitelfelvétel folyamatáról, továbbá a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi hatósági jogköréről és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésében betöltött szerepéről.

Ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül, a jelen pont szerinti felvilágosításnak ki kell terjednie a) arra, hogy az összekapcsolt szolgáltatások viszonya járulékos vagy önálló, valamint b) az egyes szerződések felmondásának körülményeire is.

- 7.7. Az Ügynök tájékoztatja arról az ügyfelet, hogy jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing igénylése esetén a hitelezőre nézve kötelező ajánlat megtételekor a szerződés tervezetét a fogyasztó kérése nélkül is legalább három 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 tizenöt napig áll fenn.

A jelen pont szerinti szerződések elektronikus úton nem köthetők meg, ez azonban nem akadályozza meg, hogy a tájékoztatási kötelezettség teljesítése és annak igazolása, valamint a szerződés tervezetének rendelkezésre bocsátása tekintetében a felek a 2009. évi CLII. törvény (Fhtv.) 8. § (2) bekezdése szerinti elektronikus utat vegyék igénybe, ha annak feltételei fennállnak.

### **8. Együttműködés, értesítés, a kapcsolattartás formája**

- 8.1. Az Ügynök és az Ügyfél a kölcsönös együttműködés követelményeinek megfelelően egymást késedelem nélkül köteles értesíteni a megbízás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről. Az egymáshoz intézett, a megbízással összefüggő kérdésekre legkésőbb 10 munkanapon belül válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.
- 8.2. Az Ügynök az Ügyfél részére szóló dokumentumokat, értesítéseket arra a címre küldi, amelyet az Ügyfél e célból az Ügyfél tájékoztatás megtörténtéről szóló nyilatkozaton megadott részére. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatt téves postázásból eredő károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik.
- 8.3. Az Ügynök és az Ügyfél írásbeli-, személyes-, telefonos-, elektronikus (közvetlen számítógépes, illetve internetes) úton tartja egymással a kapcsolatot. Az Ügynök és az Ügyfél közötti kapcsolattartás nyelve – eltérő megállapodás hiányában – a magyar.

### **9. A jelen üzletszabályzat szerint létrejött jogviszony megszűnése**

#### **10.**

- 9.1. Ügynököt megilleti az azonnali hatályú felmondás joga és az Ügynök és az Ügyfél közötti jelen Üzletszabályzat szerint jogviszony megszűnik amennyiben:
  - (1) Ügyfél nem a valós adatokat közli a benyújtott hitelkérelemmel kapcsolatban,
  - (2) Ügyfél szerepel az ún. KHR rendszerben (Központi Hitelinformációs Rendszer), de erre az Ügynök figyelmét nem hívta fel,
  - (3) Ügyfél az Ügynök jelen Üzletszabályzatban rögzített szolgáltatásának igénybevételét követően közvetlenül a pénzügyi intézménnyel is felveszi a kapcsolatot.

### **10. Adatkezelés**

10.1. Ügyfél az Ügyfél tájékoztatás megtörténtéről szóló nyilatkozat aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az Ügynök az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény, a GDPR rendelet és a Hpt. vonatkozó rendelkezései szerint és a jelen Üzletszabályzatban rögzített adatvédelmi szabályok szerint az Ügynök rendelkezésére bocsátott dokumentumokon, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes-, és hiteladatait nyilvántartsa, kezelje.

10.2. Az adatkezelés, célja, jogalapja, a kezelt adatok köre, az adatkezelés időtartama, adatkezelés módja



Adatkezelés célja		adatkezelés jogalapja	kezelt adatok köre	adatkezelés időtartama
10.2.1.	az Ügyfél számára pénzügyi szolgáltatás közvetítési szolgáltatás nyújtása az Üzletszabályzat szerint, ajánlatok készítése	a GDPR. 6. cikk (1) bekezdés b.) pontja - a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés	- ügyfél neve, születési neve, lakcíme, anyja neve, születési helye, e-mail címe, telefonszáma, - ügyfél által önkéntesen megadott, az ügyfél igényének felméréséhez és a megfelelő ajánlat készítéséhez szükséges adatok (Pl: igénylendő hitel összege, önerő összege, eltartottak száma, jövedelemre vonatkozó adatok stb)	az Ügyfél és az Ügynök között az üzletszabályzat alapján létrejött szerződéstől számított 5 év
10.2.2.	a Hpt. 69.§ (5) bekezdésében rögzített nyilvántartási és irat őrzési kötelezettség teljesítése	a Hpt. 69.§ (5) bekezdésben rögzített nyilvántartási és irat őrzési kötelezettség	Ügyfél neve, a közvetített szerződés feleinek a neve, megkötésének ideje, tárgya, lényeges feltételei, közvetített szerződés	az Ügyfél és az Ügynök között az üzletszabályzat alapján létrejött szerződéstől számított 3 év
10.2.3.	Az Ügynök jogszerű, a pénzügyi intézmény megbízói felé jogszerű polgári jogi igényének érvényesítése	a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f.) pontja az adatkezelő jogos érdekének érvényesítése	Ügyfél neve, a közvetített szerződés feleinek a neve, megkötésének ideje, tárgya, lényeges feltételei, közvetített szerződés	a közvetített szerződés pénzügyi intézményhez történő benyújtásától számított 5 év
10.2.4.	az Ügynök által az Ügyfél részére közvetített szerződést helyettesítő/kiegészítő vagy annál kedvezőbb szolgáltatással kapcsolatos ajánlatról tájékoztatás nyújtása, vagy egyéb pénzügyi ajánlatokról tájékoztatás nyújtása, szolgáltatásunkkal kapcsolatos direkt marketing célú megkeresés telefonon és/vagy emailen	a GDPR. 6. cikk (1) bekezdés a.) pontja - az ügyfél önkéntes hozzájárulása	Ügyfél neve, telefonszáma, e-mail címe, a közvetített szerződés tárgya és összege	az adatkezelés időtartama a hozzájárulás visszavonásáig, de legfeljebb a hozzájárulás megadásától számított 5 évig tart
10.2.5.	az adatok piacutatás, piaci elemzések, statisztikák készítésére történő felhasználása,			

10.3. Az Ügynök az ügyfél adatait továbbítja azon pénzügyi intézmény részére, amelyik pénzügyi intézmény termékét az ügyfél kiválasztotta.

10.4. Adatfeldolgozók

Adatfeldolgozónak minősülnek azok a természetes vagy jogi személyek, amelyek az Ügynökkel, mint Adatkezelővel szerződéses jogviszony keretében az érintettekkel kapcsolatos személyes adatokat kezelnek. Az Ügynök az adatkezelés során adatfeldolgozót vesz igénybe. Az Adatfeldolgozók önálló döntést nem hoznak, kizárólag az egyes Adatkezelőkkel kötött szerződés és a kapott utasítások szerint jogosultak eljárni.

A jelen tájékoztatóban hivatkozott szolgáltatások és adatkezelés tekintetében adatfeldolgozók lehetnek az alábbi személyek:

- Az Ügynökkel jogviszonyban álló Üzletszabályzat 3. fejezetében meghatározott Közreműködők (közvetítői alvállalkozók),
- a Pénznavigátor Pénzügyi Zrt (1026 Budapest, Pázsit utca 10.) a pénzügyi termékeket, konstrukciókat összehasonlító kalkulátorok üzemeltetője.

10.5. Az adatrögzítés akként történik, hogy az Ügynök jelen Üzletszabályzat 3. pontjában rögzített Közreműködője rögzíti az Ügynök központi elektronikus adatbázisába az adatokat, illetve a szolgáltatás nyújtásához szükséges papír alapú dokumentáción is feltünteti a szükséges adatokat. Az ügyfél személyes adataihoz az Ügynökön kívül az Ügynök azon közreműködője férhet hozzá, akinél az ügyfél a szolgáltatást igénybe veszi.

10.6. Az Ügyfél bármikor jogosult tájékoztatást kérni az Ügynök által kezelt, rá vonatkozó személyes adatokról, kérheti a hibás adatok helyesbítését, változás esetén azok módosítását.

Az Ügyfél az Ügynök 1023 Budapest, Lajos utca 28-32. szám alatti székhely címére megküldött levélben bármikor megtilthatja személyes adatainak további felhasználását olyan célra, amelynél az adatkezelés jogalapja az önkéntes hozzájárulása volt.

10.7. Az Ügyfél az adatai kezelésével kapcsolatos panasz esetén beadvánnyal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy pert indíthat a lakóhelye (tartózkodási helye) szerint illetékes törvényszéken.

## **11. A hitelszerződésre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció**

11.1. A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során az Ügynök kerül minden olyan megfogalmazást, amely a hitel elérhetősége vagy költsége tekintetében téves várakozásokat kelthet a fogyasztóban. A kereskedelmi kommunikáció során az információknak könnyen olvashatónak vagy jól hallhatónak kell lennie. A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értékét feltűnően, a rövidítés feltüntetésével, egy tizedesjegy pontossággal minden esetben meg kell adni.

11.2. Ha a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadatot megjelöl, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően, reprezentatív példával bemutatva meg kell adni 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

- késpénzára és az önrész, valamint g) a fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a törlesztőrészlet összege.
- 11.3. Ha a jelzáloghitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadatot megjelöl – a fenti 11.2. pont a)-e) és g) pontján túl -, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően meg kell adni a következőket is: 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, valamint d) devizaalapú hitel esetén figyelmeztetés arra vonatkozóan, hogy az árfolyam változása befolyásolhatja a fogyasztó által fizetendő összeget.
- 11.4. A kereskedelmi kommunikációban alkalmazott reprezentatív példát a tájékoztatásban is következetesen alkalmazni kell.
- 11.5. 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.
- 11.6. Az Ügynök. a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban köteles feltüntetni, hogy kinek a képviselőjében jár el.

## **12. Az Ügynök díjazása**

- 12.1. Ügynök a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag az Ügynökkel megbízási jogviszonyban álló pénzügyi intézménytől fogadhat el.
- 12.2. Ügynök kizárólag pénzügyi szolgáltatás és jelzáloghitel közvetítési tevékenységet végez. Az Ügynök az Ügyfél felé semmilyen jogcímen, semmilyen tevékenység ellenértékeként nem támaszthat díj igényt (pénzügyi szolgáltatás közvetítésnek nem minősülő tevékenységért sem), illetve az Ügyféltől semmilyen jogcímen, semmilyen tevékenység ellenértékeként nem fogadhat el megbízási díjat.

## **13. Az Ügynök foglalkoztatottjainak végzettsége**

Az Ügynök által foglalkoztatott közvetítői alvállalkozók (valamint a tevékenységet irányító szakmai vezető) a jelzáloghitel közvetítése kapcsán végzettségük tekintetében megfelelnek a 462/2015. (XII.29) Kormányrendelet 4. §-ában foglalt elvárásoknak a Kormányrendelet 9. §-ában feltüntetett átmeneti szabályok alkalmazása mellett. Az Ügynök éves gyakorisággal a közvetítői alvállalkozói számára jelzáloghitel közvetítésével összefüggő belső képzést szervez, amelyen a közvetítői alvállalkozók számára a részvétel és a vizsga kötelező. A közvetítői alvállalkozó megbízási szerződése megszűnik, amennyiben az oktatáson nem vesz részt és/vagy a vizsgája sikertelen.

## **14. Az Ügynök tevékenysége a megbízó pénzügyi intézmények felé**

Az Ügynök pénzügyi szolgáltatás- és önálló jelzáloghitel közvetítői tevékenységét a megbízó pénzügyi intézményekkel kötött szerződésekben foglalt jogok és kötelezettségek alapján folytatja a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint.

## **15. Panaszkezelés**

Ügynök a tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő ügyfélpanaszt a Panaszkezelési szabályzatában meghatározott részletszabályoknak megfelelő módon kezeli. Az Ügynök a Panaszkezelési szabályzatát az internetes honlapján közzéteszi ([www.benks.hu](http://www.benks.hu)).

**16. Vegyes és záró rendelkezések**

16.1. Az Ügyfél és az Ügynök, a közöttük esetlegesen felmerült jogvitában az Üzletszabályzat rendelkezéseinek szem előtt tartásával, a vita békés úton való rendezésére törekednek. Amennyiben ez az eljárás nem vezetne eredményre, úgy a jogvita rendezésére hatáskörtől függően alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság illetve a Fejér Megyei Bíróság kizárólagos illetékességének.

16.2. Jelen Üzletszabályzat 2018. május 24. napján lép hatályba.

Kelt: Budapest, 2018. május 24.

---

**Bánfalvi László**  
Ügyvezető

**Kovács Zoltán**  
Ügyvezető

**BENKS Kft**  
Ügynök