



## **Trafia Korlátolt Felelősségű Társaság**

### **Üzletszabályzat és Általános Szerződési Feltételek**

pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozóan

Hatályos 2019.11.01. napjától

## 1. Általános rendelkezések

A jelen – általános szerződéses feltételeket is magában foglaló – üzletszabályzat (a továbbiakban: „**Üzletszabályzat**“) a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: „**Hpt.**“) alapján a Trafia Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „**Többes Ügynök**“) független többes ügynöki tevékenységére vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazza.

A jelen Üzletszabályzat rendelkezései annak kihirdetésének, illetőleg közzétételének napját követő napon lépnek hatályba és határozatlan időre szólnak. A Többes Ügynök és az Ügyfél között a jelen Üzletszabályzat a Közvetítői szerződés létrejöttével válik a Közvetítői szerződés részévé.

### 1.1 Alapadatok

**Cégnév: Trafia Korlátolt Felelősségű Társaság**

Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-330452

Adószám: 26528568-2-43

Székhely: 1118 Budapest, Rétköz u. 5. 5. emelet / BudaWest Irodaház

Ügyfélfogadás: 1118 Budapest, Rétköz u. 5. 5. emelet / BudaWest Irodaház

Ügyfélfogadási idő: munkanapokon 9:30 – 16:00 óra között (pénteken 9:00 – 14:00 között)

Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank

Felügyeleti nyilvántartási szám: 26528568

Tevékenységi engedélyének száma: H-EN-I-604/2019

Tevékenységi engedélyének kelte: 2019. szeptember 23.

Felelősségbiztosító: Allianz Hungária Biztosító Zrt.

Felelősségbiztosítási kötvény száma: 325751121

Képviseli: Szentirmay Péter György ügyvezető

Vezető állású személy [Hpt. 6. § (1) 122.]: Szentirmay Péter György

A Trafia Korlátolt Felelősségű Társaság az MNB Többes ügynök nyilvántartásában szerepel, amely az MNB alábbi honlapján ellenőrizhető:

<https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese>

### 1.2 Bevezető rendelkezések

- a) A Többes Ügynök a Hpt. 10. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontja szerinti többes ügynöknek minősülő független közvetítő, mely ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában a Hpt. 3. § (1) bekezdés i) pontja szerint pénzügyi szolgáltatás közvetítését végzi.
- b) A Többes Ügynök KIZÁRÓLAG FOGYASZTÓNAK NEM MINŐSÜLŐ ÜGYFELEK részére végez pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenységet.**

- c) A Többes Ügynök a Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. pont e) alpontjában meghatározott jelzáloghittel közvetítői tevékenységet **NEM** végez.
- d) A Többes Ügynök a Hpt. 3. § (2) bekezdés f) pontjában és 6. § (1) bekezdés 42a. pontjában meghatározott hiteltanácsadási tevékenységet **NEM** végez.
- e) A Többes Ügynök a pénzügyi intézményekkel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végez, amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt.
- f) A Többes Ügynök kizárólag a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: **“MNB”**) engedélyével végezheti többes ügynöki tevékenységét.

### 1.3 Fogalmak, értelmező rendelkezések

- a) **Többes Ügynök:** A Többes Ügynök fogalmát a Hpt. 10. § (1) bekezdés b) pont bb) alpontja definiálja, mely szerint Többes Ügynök az a „közvetítő, aki az e törvényben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában (a továbbiakban: többes ügynök) végez”.

A Többes Ügynök által végzett ezen ügynöki tevékenység magában foglalja a Pénzügyi Intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet, amelynek során Többes Ügynök a Pénzügyi Intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal és szerződést nem köt.

- b) **Versengő szolgáltatások:**

- kizárólag nem fogyasztónak nyújtott, 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,
- kizárólag nem fogyasztónak nyújtott, ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet meg nem haladó leghosszabb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing,
- valamennyi, kizárólag nem fogyasztónak nyújtott, ingatlanon alapított jelzálogjog fedezete nélkül kínált hitel és pénzkölcsön, ideértve a fizetési számlához (bankszámlához) kapcsolódó hitelkeretet és a hitelkártyát is.

- c) **Ügyfél:** az a fogyasztónak nem minősülő jogi személy, szervezet, egyéni vállalkozó, amely részére a Többes Ügynök a Pénzügyi Intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatást közvetít.
- d) **Fogyasztó:** a Hpt. 6. § (1) 28. pontja alapján az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- e) **Felek:** a Többes Ügynök és az Ügyfél együttesen.
- f) **Pénzügyi Intézmény:** az a Magyarországon pénzügyi szolgáltatás végzésére jogosult pénzügyi intézmény (Hpt. szerinti hitelintézet, pénzügyi vállalkozás), amellyel a Többes Ügynök érvényes megbízási szerződést kötött többes ügynöki tevékenységére vonatkozóan.
- g) **Közvetítői alvállalkozó:** a Többes Ügynökkel pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységi körében megbízási szerződést kötött jogi személy, egyéni cég és egyéni vállalkozó. Az MNB honlapján az 1.1. pontban megjelölt link által elérhető keresést követően a Többes Ügynök

részletes adatain belül a „Megbízó szerep” menüpontnál a Többes Ügynökkel szerződéses kapcsolatban álló Közvetítői alvállalkozók megtekinthetők.

- h) **Ajánlat:** a Pénzügyi Intézmény nevében az Ügyfél részére kiadott nem kötelező érvényű tájékoztató ajánlat.
- i) **Dokumentáció:** a Többes Ügynök által az Ügyfél rendelkezésére bocsátott dokumentumok, formanyomtatványok, melyek tartalmazzák a Pénzügyi Intézmény által az ügylet elbírálásához szükséges adatokat, dokumentumok felsorolását és az ügyfélnyilatkozatokat.
- j) **Közvetítői szerződés:** az Ügyfél és a Többes Ügynök között létrejött szerződés, mely alapján a Többes Ügynök pénzügyi szolgáltatást közvetít az Ügyfél részére, és amelynek elválaszthatatlan részét képezi a jelen Üzletszabályzat.
- k) **Jogsabályi rövidítések:**
  - **Hpt.:** a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: “Hpt.”),
  - **Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: “Ptk.”).

## 2. Az Üzletszabályzat hatálya

- a.) Az Üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed a jelen Üzletszabályzat 1.3 c. pontjában meghatározott Ügyfélre és a Többes Ügynökre.
- b.) Az Üzletszabályzat tárgyi hatálya kiterjed a Többes Ügynök által többes ügynökként végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenységre.
- c.) Az Üzletszabályzat a Többes Ügynök és az Ügyfél között létrejött jogviszony tartalmát és a kapcsolatok egyes részletszabályait állapítja meg. Az Üzletszabályzat rendelkezései olyan szerződéses feltételnek minősülnek, amelyek mind a Többes Ügynökre, mind az Ügyfélre kötelezők. A Többes Ügynök és az Ügyfél az Üzletszabályzat rendelkezéseitől közös megegyezéssel, a jogszabályok keretein belül írásban eltérhetnek.
- d.) Az Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Magyarország mindenkor hatályos jogszabályainak vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni, melyek különösen a Ptk., valamint a Hpt., különösen a Hpt. 69. §-ban foglaltak és a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016 (XII.21.) NGM rendelet.

## 3. Az Üzletszabályzat nyilvánossága

- a.) Az Üzletszabályzat nyilvános, azt bárki megtekintheti és megismerheti a Többes Ügynök Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, Üzletszabályzat 1.1. pontjában meghatározott ügyfélfogadási időben, vagy a Többes Ügynök honlapján ([www.trafia.hu](http://www.trafia.hu))
- b.) A Többes Ügynök az Ügyfél által igényelt pénzügyi szolgáltatással összefüggő tájékoztatás során az Üzletszabályzatot ingyenesen, nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

## 4. Az Üzletszabályzat módosítása

- a.) A Többes Ügynök jogosult a hatályos Üzletszabályzat rendelkezéseit kiegészíteni, továbbá azt a Többes Ügynök tevékenységére, a tevékenységét érintő jogszabályváltozásra figyelemmel egyoldalúan módosítani.

- b.) Amennyiben a Többes 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 elektronikus formában, vagy más tartós adathordozón történő megküldésével.
- c.) Amennyiben az Ügyfél a módosítást nem fogadja el, a Többes Ügynök úgy tekinti, hogy az Ügyfél a módosítás hatálybalépésének napjával a Többes Ügynökkel megkötött, pénzügyi szolgáltatás közvetítésének igénybevételére irányuló szerződést felmondta. Amennyiben az Ügyfél a módosítás ellen, annak hatályba lépéséig írásban nem tiltakozik, azt általa elfogadottnak kell tekinteni.

## 5. Közvetítői szerződés és az együttműködés célja

Az Ügyfél és a Többes Ügynök közötti létrejövő közvetítői szerződés célja, hogy a Többes Ügynök:

- a) a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően az Ügyfél tájékoztatása alapján felmérje az Ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a többes ügynöki tevékenységgel összefüggésében adott tanácsot alátámasztják,
- b) az Ügyfelet tájékoztassa az általa kiválasztott pénzügyi szolgáltatás igényléséhez kapcsolódó folyamatról és a szükséges dokumentációról,
- c) az Ügyfél részére megfelelő, a vonatkozó jogszabályban előírt mennyiségű Pénzügyi Intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemezze és átadja,
- d) konzultációval és a különböző ajánlatok összehasonlításához szükséges információknak az Ügyfél rendelkezésére bocsátásával segítse az Ügyfelet a számára kedvező és elérhető pénzügyi szolgáltatás kiválasztásában,
- e) az Ügyfél által kiválasztott pénzügyi szolgáltatás igényléséhez szükséges dokumentációt összeállításában segítséget nyújtson,
- f) az Ügyfél által átadott és kitöltött dokumentációt a - Többes Ügynökkel megbízási jogviszonyban álló - Pénzügyi Intézmény részére továbbítsa,
- g) a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése és megvalósítása érdekében az ügylettel kapcsolatban folyamatosan kapcsolatot tartson az Ügyfél által választott Pénzügyi Intézménnyel és közreműködésével segítse elő az ügylet megvalósulását,
- h) a megvalósult ügylethez kapcsolódó dokumentumokat, információkat továbbítsa az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény részére és a szerződés megkötésének folyamatát kövesse nyomon,
- i) a közvetített ügyletek futamideje alatt is az Ügyfél rendelkezésére álljon az adott közvetített ügylettel kapcsolatos kérdések megválaszolása és esetleges problémák megoldásának elősegítése érdekében.

A Felek erre irányuló külön írásos megállapodása hiányában az együttműködés nem terjed ki az alábbiakra: (i) a közvetített pénzügyi szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb hivatali ügyintézés (pl. földhivatal), (ii) kapcsolattartás az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény között, (iii) eljárás hatóságoknál, (iv) bármilyen egyéb, a jelen Üzletszabályzatban nem szereplő tevékenység.

## 6. Felek kötelezettségei

- a) Felek az üzleti kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni.

- b) Felek a kölcsönös együttműködés követelményeinek megfelelően egymást késedelem nélkül kötelesek értesíteni az együttműködés szempontjából jelentős körülményekről, tényekről. Jelen Üzletszabályzat alkalmazásában jelentősnek számít minden olyan tény, amely az Ügyfél által választani kívánt pénzügyi szolgáltatási szerződés lényegét, alapvető tartalmi elemeit megváltoztatja. A Felek az egymáshoz intézett, a megbízással összefüggő kérdésekre legkésőbb 10 munkanapon belül válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.
- c) A Felek kötelesek a szerződésekhez kapcsolódó tényekről és körülményekről egymást késedelem nélkül tájékoztatni, felhívni egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.
- d) A Felek az egymásnak szóló értesítéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.

## 6.1 A Többes Ügynök kötelezettségei

- a) A Többes Ügynök az együttműködés során az általában elvárható körültekintéssel és gondossággal, az Ügyféllel együttműködve, a jóhiszeműség és a tisztesség polgári jogi követelményei szerint köteles eljárni.
- b) A Többes Ügynök mindenkor a hatályos jogszabályok vonatkozó előírásainak figyelembevételével köteles eljárni.
- c) A Többes Ügynök köteles az Ügyfél megalapozott döntéshozatalát segíteni. Többes Ügynök az Ügyfeleknek nyújtandó szolgáltatásokról korrekt és teljes körű tájékoztatást kell adni. A személyes ügyfélkapcsolatokban köteles arra törekedni, hogy az Ügyfelek megértsék a számukra ajánlott/értékesített termék kondícióit, és képesek legyenek mérlegelni a benne rejlő kockázatokat, és felelős döntést hozhassanak.
- d) A Többes Ügynök az Ügyfeleknek írásban teljes körű tájékoztatást köteles adni (i) cégnevéről, székhelyéről, és felügyeleti hatóságának megjelöléséről; (ii) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet; (iii) arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért az Ügyfél felé milyen módon tud és köteles helytállni; (iv) arról, hogy többes ügynöki minőségben a Megbízó megbízásából jár el; (v) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízótól fogadhat el. A Többes Ügynök ezen tájékoztatási kötelezettségének jelen Üzletszabályzat átadásával és megismertetésével tesz eleget.
- e) A Többes Ügynök a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során az Ügyfélnek megfelelő, a vonatkozó jogszabályban előírt szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemzi és igazolható módon írásban vagy más tartós adathordozón átadja.
- f) A Többes Ügynök a tanácsadás során az Ügyfélnek a Pénzügyi Intézményre, a közvetített szerződés feltételeire vonatkozó kérdéseit megválaszolja, kétség esetében haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül továbbítja a felmerült kérdést a Pénzügyi Intézménynek, a válasz megérkezését követően pedig közli az Ügyféllel.
- g) A Többes Ügynök az Ügyfél által kiválasztott Pénzügyi Intézmény(ek) részére elbírálás céljára megküldi az adott Pénzügyi Intézmény és az Ügyfél között megkötendő pénzügyi szolgáltatási szerződésre vonatkozó dokumentációt, továbbá a Pénzügyi Intézmény által megkövetelt, az ügylet elbírálásához elengedhetetlen okmányok másolatait, és egyéb nyilatkozatokat. Az ügylet Pénzügyi Intézmény általi elbírálására a vonatkozó jogszabályok és az adott Pénzügyi Intézmény általános szerződési feltételei irányadók.
- h) A Többes Ügynök a Hpt. alapján az Ügyféllel kötött közvetítői szerződésről és a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésről köteles nyilvántartást vezetni. A nyilvántartásnak tartalmazni

kell a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit. A független közvetítő köteles a közvetítői tevékenységével kapcsolatos iratokat három évig megőrizni. Ez a kötelezettség nem érinti a számviteli bizonylat megőrzésére vonatkozó rendelkezéseket.

- i) A Többes Ügynök mindenkor köteles a pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenység folytatásához elvárt mértékű szakmai felelősségbiztosítással rendelkezni.

## 6.2 Az Ügyfél kötelezettségei

- a) Ügyfél köteles a Többes Ügynök által megjelölt, a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséhez szükséges dokumentumokat a Többes Ügynök által meghatározott, ésszerű időpontig a Többes Ügynök rendelkezésére bocsátani.
- b) Az Ügyfél késedelem nélkül köteles a valóságnak megfelelően tájékoztatni a Többes Ügynököt annak közvetítői tevékenysége szempontjából jelentős körülményekről, tényekről és adatokról,
- c) Ezen tájékoztatás, illetőleg adatszolgáltatás elmaradásából, késedelméből, valamint a hibás, félreérthető, illetőleg félrevezető vagy valótlan adatokat tartalmazó tájékoztatás adásából származó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, azokért a Többes Ügynök nem felel.
- d) Az Ügyfél nem köteles a Pénzügyi Intézmény által adott ajánlat alapján a Pénzügyi Intézménnyel szerződést kötni. A szerződés megkötése minden esetben az Ügyfél döntési jogkörébe tartozik. Az Ügynök nem felel a Pénzügyi Intézménnyel kötendő szerződés sikeres megkötéséért.

## 7. Felelősség

### 7.1 A Többes Ügynök felelőssége

- a) A Többes Ügynök e tevékenysége során okozott kárért maga felel.
- b) A Többes Ügynök felelős a téves tanácsadásért, az iratok és a nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.
- c) A Többes Ügynök pénzügyi szolgáltatás közvetítésével kapcsolatos tevékenysége során mindenkor a Hpt. többes ügynökre vonatkozó szabályai szerint jár el.
- d) A Többes Ügynök ügynöki tevékenységéhez az MNB felé bejelentett közvetítői alvállalkozót a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően vehet igénybe. A Többes Ügynök az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy által e tevékenysége során okozott kárért – így az általa ilyen módon igénybe vett közvetítői alvállalkozó által okozott kárért is – felel [Hpt. 69. § (1)].
- e) A Többes Ügynök nem felel a vis maior (elháríthatatlan okból), a jogszabályból vagy hatósági rendelkezésből, vagy a Többes Ügynök működésének harmadik személy általi megzavarásából eredő Ügyfelet ért károkért.
- f) A Többes Ügynök nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél a közvetített ügylet kapcsán használt jogi, pénzügyi és egyéb speciális szakismeretet igénylő szakkifejezéseket a Többes Ügynök által a részére adott felvilágosítás ellenére nem megfelelően értelmezte, értette.
- g) A Többes Ügynök tevékenységéből eredő károk biztosítására mindenkor a jogszabályban meghatározott összegű felelősségbiztosítása, az 1.1 pontban megadott biztosítónál és az ott megadott kötvényszámon rendelkezésre áll.



- h) A Többes Ügynök tevékenysége kizárólag az Ügyfél jelen Üzletszabályzatban foglalt tájékoztatására és a Közvetítői szerződésben meghatározott feladatok teljesítésére korlátozódik, így a Többes Ügynök tevékenysége nem minősül eredménykötelesnek. A Többes Ügynök ezért nem szavatolja az Ügyfél felé a Többes Ügynök által közvetített pénzügyi szolgáltatásnak a Pénzügyi Intézmény részéről történő pozitív elbírálását, így különösen, de nem kizárólagosan az igényelt hitel (kölcsön) tényleges folyósítását sem.
- i) Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Pénzügyi Intézménynek jogában áll az Ügyfél igényléséhez kapcsolódóan hiánypótlásként további dokumentumokat, adatokat bekérni, illetőleg az Ügyfél adott pénzügyi szolgáltatásra irányuló igényét indoklás nélkül elutasítani, amelyért a Többes Ügynököt semmilyen felelősség nem terheli.
- j) A Többes Ügynököt nem terheli továbbá felelősség a Pénzügyi Intézmény által esetlegesen kért további adatszolgáltatás kapcsán az Ügyfél részéről történő késedelmes teljesítésért, az ebből adódóan az Ügyfelet ért károkért. Többes Ügynök nem felel továbbá a Pénzügyi Intézmény ügyintézésének időtartamáért, továbbá bármely árfolyam-különbözetből eredő károkért.

## 7.2 Az Ügyfél felelőssége

- a) Az Ügyfél felel a Pénzügyi Intézmény részére 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 dokumentáció, okmányok, másolatok és egyéb nyilatkozatok teljességéért, azok tartalmának valóságáért, valamint helyességéért és időbeni rendelkezésre bocsátásáért.
- b) A Többes Ügynök nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az előző bekezdésben felsoroltakat az Ügyfél – akár személyesen, akár elektronikus úton, akár valós vagy nem valós idejű átvilágítás, illetőleg papír alapú vagy elektronikus úton történő szerződéskötés során – hiányosan vagy nem a valóságnak megfelelő tartalommal vagy késedelmesen adja át, illetve közli a Pénzügyi Intézményhez történő továbbításra.
- c) Az Ügyfél felel a Többes Ügynök által a részére megküldött értesítések, dokumentumok elolvasásáért.

## 7.3 A Pénzügyi Intézmény felelőssége

- a) A Többes Ügynököt megbízó Pénzügyi Intézmény felel azért, hogy a Többes Ügynökkel kötött megbízási szerződés pontosan, egyértelműen meghatározza a Többes Ügynök, mint közvetítő által ellátandó feladatokat, az Ügyfelek tájékoztatására vonatkozó követelményeket,
- b) A Pénzügyi Intézmény felel azért, hogy a Többes Ügynökkel kötött megbízási szerződés pontosan, egyértelműen meghatározza az Ügyfél és a Pénzügyi Intézmény közötti papír alapú, vagy elektronikus úton történő szerződéskötésben való közreműködésre vonatkozó követelményeket, továbbá azért, hogy minden, a Többes Ügynökkel kötött megbízási szerződés megfelelő teljesítéséhez szükséges információt ésszerű határidőben a Többes Ügynök rendelkezésére bocsásson.

## 8. Pénzkezelés

A Többes Ügynök közvetítői tevékenysége során sem az Ügyfél nevében a megbízó Pénzügyi Intézménytől az Ügyfelet megillető pénzt nem vesz át, sem az Ügyfél által fizetendő, a megbízó Pénzügyi Intézményt megillető pénzeszegeket nem vesz át.



## 9. A Többes Ügynök díjazása

- a) A Többes Ügynök többes ügynökként elvégzett pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjra az Ügyféltől nem jogosult, közvetítői díjat kizárólag a megbízó Pénzügyi Intézménytől fogadhat el.
- b) Ezen rendelkezés nem érinti a Többes Ügynök azon jogosultságát, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő Ügyfele számára más – a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékeként díjat számítson fel [Hpt. 69. § (3)].
- c) A Többes Ügynök pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő szolgáltatásért kizárólag abban az esetben számít fel díjat, ha erre vonatkozóan külön, az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződést köt az Ügyféllel és a díjat az adott szerződésben rögzíti.

## 10. Közvetítői alvállalkozó igénybevétele

- a) Többes Ügynök jogosult a megbízás teljesítésekor harmadik személy (a továbbiakban: közvetítői alvállalkozó) közreműködését igénybe venni. Többes Ügynök az általa kiválasztott közvetítői alvállalkozó eljárásáért úgy felel, mintha maga járt volna el. Amennyiben Többes Ügynök a megbízás teljesítéséhez közvetítői alvállalkozót vesz igénybe, úgy jogosult a közvetítői alvállalkozó részére az Ügyfél adatait átadni.
- b) A Többes Ügynök a tevékenységéhez az MNB felé bejelentett közvetítői alvállalkozót a Hpt. rendelkezéseinek megfelelően vehet igénybe, melynek eljárásáért a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és a közvetítői alvállalkozó szerződés szerint tartozik felelősséggel.
- c) A közvetítői alvállalkozó pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységi körében megbízási szerződést kötött jogi személy, egyéni cég és egyéni vállalkozó lehet.
- d) A közvetítői alvállalkozó – ide nem értve a pénzügyi intézményt és a biztosítót – a pénzügyi szolgáltatás közvetítése teljesítéséhez további megbízási szerződést nem köthet. Közvetítővel jogviszonyban álló közvetítői alvállalkozó pénzügyi szolgáltatási tevékenység végzésére irányuló további jogviszonyt pénzügyi intézménnyel vagy más közvetítővel nem létesíthet.
- e) A közvetítői alvállalkozókat valamennyi megbízónak be kell jelentenie a pénzügyi közvetítői láncba (Hpt. 21.§ (2) bekezdés) valamint a Hpt. 69. § (9) bekezdése alapján a többes ügynök az általa megbízott közvetítői alvállalkozó megbízásának megszűnését két munkanapon belül bejelenti a megbízó pénzügyi intézményének annak érdekében, hogy a megbízók teljesíteni tudják bejelentési kötelezettségüket.
- f) A közvetítői alvállalkozók is meg kell, hogy feleljenek a Hpt. 74. §-ban előírt szakmai követelményeknek.

## 11. Értesítések

- a) A Többes Ügynök és az Ügyfél írásbeli-, személyes-, telefonos-, elektronikus úton tartja egymással a kapcsolatot. A Többes Ügynök és az Ügyfél közötti kapcsolattartás nyelve – eltérő megállapodás hiányában – a magyar.
- b) A Többes Ügynök az Ügyfél részére szóló iratokat (nyilatkozatokat, értesítéseket, adatbekérő nyomtatványokat, stb.) arra a címre küldi meg, amelyet az Ügyfél megadott. Ilyen cím hiányában a Többes Ügynök az Ügyfél általa ismert címére is küldheti az iratokat. Ha a Többes Ügynök

rendelkezésre semmilyen cím nem áll, az értesítés elmaradásából származó károkért a Többes Ügynök nem felel. A Többes Ügynök nem felel azért, ha a megadott név, cím pontatlansága, változása miatt vagy más, a Többes Ügynökön kívülálló okból, a kézbesítés elhúzódik vagy eredménytelen. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és a felmerülésükkor azonnal esedékesek.

- c) A Többes Ügynök az Ügyfél részére szóló iratokat (különösen, de nem kizárólag: értesítéseket, nyilatkozatokat, adatbekérő nyomtatványokat) – hacsak jogszabály eltérően nem rendelkezik – nem köteles ajánlottan vagy tértivevénnyel postára adni. Az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék, feladóvevény vagy a Többes Ügynök által e célból vezetett nyilvántartása igazolja.
- d) Belföldi cím esetén a postára adást követő 5., európai cím esetén a postára adást követő 10. postai munkanap elteltével a Többes Ügynök jogosult úgy tekinteni, hogy az Ügyfél részére szóló, a 11. c) alpont szerinti iratokat az Ügyfél megkapta, azaz a kézbesítés megtörtént.
- e) Amennyiben az Ügyfél információval rendelkezik a Többes Ügynöktől érkező bármilyen irat várható, vagy szokásos kézbesítési időpontjáról, de az irat ezen időpontban nem érkezik meg, úgy az Ügyfél köteles az előzetesen várt időponttól számított 10 naptári napon belül értesíteni a Többes Ügynököt, ha valamely általa a Többes Ügynöktől várt irat nem érkezett meg. E határidő elmulasztásának következményei az Ügyfelet terhelik, és a Többes Ügynök nem felel a 10 naptári napot meghaladó fenti késedelemből eredő kárért.
- f) Az Ügyfél a Többes Ügynök részére szóló küldeményeket a Többes Ügynök székhelyére köteles megküldeni.
- g) Azokat az értesítéseket, nyilatkozatokat, amelyek érvényességéhez jogszabály írásbeli alakot nem rendel, a Többes Ügynök jogosult nem cégszerűen aláírva, illetve aláírással-peccséttel ellátva vagy a Többes Ügynök honlapján keresztül elektronikus úton is megküldeni az Ügyfélnek. Ezen értesítések, illetve nyilatkozatok a cégszerű aláírás hiányában is érvényesnek tekintendők.
- h) A Többes Ügynök az Ügyféllel fennálló kapcsolatára és a konkrét ügyre tekintettel a telefonon, telefaxon, e-mailben vagy a Többes Ügynök honlapján keresztül elektronikus úton adott értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket is elfogadja, ha erről az Ügyféllel kifejezetten, írásban megállapodott.
- i) A telefonon, telefaxon, e-mailben, illetve a Többes Ügynök honlapján keresztül elektronikus úton Ügyféltől érkezett és a Többes Ügynök által teljesített kérelmeket minden esetben az Ügyféltől származónak kell tekinteni.
- j) A telefonon vagy más, nem írásbeli formában kapott közlés írásbeli visszaigazolása esetén a másik fél azonnal köteles jelezni a közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti eltérést.
- k) A Többes Ügynök nem felel azért a kárért, amely a telefon, telefax, e-mail kapcsolat vagy a Többes Ügynök honlapján keresztül létesített elektronikus kapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem a Többes Ügynök hibájából ered.

## 12. Banktitkok és üzleti titok

- a) A Többes Ügynök a közvetítői tevékenysége során tudomására jutó banktitkoknak, illetve üzleti titkoknak minősülő adatokat a Hpt. VIII. fejezetében foglaltak szerint köteles kezelni.
- b) A Többes Ügynök az Ügyféllel való kapcsolata során tudomására jutott banktitkoknak minősülő információkat a jogszabályi előírásoknak megfelelően banktitokként kezeli, és azokat az Ügyfél által adott írásbeli meghatalmazásban, valamint az alábbiakban megjelölt esetekben és kereteken túl csak a jogszabályban meghatározott személyeknek, illetve csak a jogszabályokban

meghatározott esetben szolgáltatja ki. A Többes Ügynök felelős az általa igénybe vett jogi vagy egyéb képviselő, szakértő és közreműködő titoktartásáért, és a részükre történő adatszolgáltatáskor erre külön felhívja a figyelmüket. A Többes Ügynök az üzleti kapcsolatok megszűnése után is – időbeli korlátozás nélkül – megőrzi a banktitkot.

- c) Az Ügyfél köteles a Többes Ügynökről tudomására jutott üzleti titkokat bizalmasan kezelni. Üzleti titok – minden olyan, a Többes Ügynök pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységéhez kapcsolódó – tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek titokban maradásához a Többes Ügynöknek méltányolható érdeke fűződik. A Többes Ügynök felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az üzleti titok megsértése polgári jogi, illetve büntetőjogi következményekkel járhat.

## 13. Panaszkezelés

- a) Többes Ügynök a panaszok kezelésére, a panaszügyintézés módjára, valamint a panasznyilvántartás vezetésére vonatkozóan külön panaszkezelési szabállyal (a továbbiakban: „Panaszkezelési szabályzat”) rendelkezik, mely a Többes Ügynök székhelyén és honlapján is elérhető. Az Ügyfél által a Többes Ügynök pénzügyi közvetítői szolgáltatásával kapcsolatosan megtett észrevételeit, panaszait a Többes Ügynök a Panaszkezelési szabályzatban, a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben és a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően fogadja, nyilvántartja, vizsgálja és megválaszolja, továbbá a panasz nyilvántartásához szükséges adatokat kezeli.
- b) A Többes Ügynök a panasz kivizsgálásához, nyilvántartásához és megválaszolásához szükséges, a Panaszkezelési szabályzatban megjelölt adatokat kezeli és nyilvántartja.
- c) A Többes Ügynök az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek.
- d) A panasz elutasítása esetén a Többes Ügynök válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB előtt a vonatkozó formanyomtatvány kitöltésével fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: H-1525 Budapest Pf.:172.; telefonszám: +36-80-203-776; email cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) eljárását kezdeményezheti. A panaszra adott válasz külön is tartalmazza a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.
- e) Az Ügyfél a Többes Ügynök által közvetített pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, panaszait a közvetített pénzügyi szolgáltatást nyújtó Pénzügyi Intézménynél teheti meg. Amennyiben a Többes Ügynökhöz érkezik ilyen tartalmú panasz, úgy azt a Többes Ügynök 3 munkanapon belül továbbítja a Pénzügyi Intézmény részére.

## 14. Adatvédelem és adatkezelés

- a) A Többes Ügynökkel a pénzügyi szolgáltatás közvetítése során kapcsolatban kerülő Ügyfeleket képviselő természetes személyek személyes adatainak kezelésére a Többes Ügynök mindenkor hatályos adatkezelési szabályzata az irányadó.
- b) A Többes Ügynök adatkezelési szabályzata a Többes Ügynök honlapján és székhelyén folyamatosan elérhető.

## 15. Záró rendelkezések

- a) A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Hpt., a Magyarország Polgári Törvénykönyvéről szóló mindenkor érvényes törvény, valamint az egyéb magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.
- b) A Felek között bármilyen felmerülő vita esetén a Felek kölcsönösen megegyeznek abban, hogy tárgyalásokat kezdenek a békés rendezés érdekében. Abban az esetben, ha a Felek nem tudnak írásos megegyezésre jutni, és az Ügyfél nem minősül fogyasztónak a magyar jogszabályok szerint, Felek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.