

**Santander Consumer Finance Pénzügyi Vállalkozás  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
(1027 Budapest, Kapás u. 6-12.)**

**ÜZLETSZABÁLYZAT  
a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva**

**Készült:  
a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló  
módosított 1996. évi CXII. törvény  
207. §-ában előírt kötelezettség alapján**

**A Santander Consumer Finance Zrt. alapítását és működését engedélyező  
Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet által kiadott  
engedély (határozat)**

**száma: 1272/1998  
kelte: 1998.07.02.**

**A Santander Consumer Finance Zrt. felügyeleti szervének  
neve: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete  
címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**

**Budapest**

**Kihirdetve: 2011. október 01-én.  
Hatályos: 2011. október 15-től.**

## **1. Általános rendelkezések**

A Santander Consumer Finance Zrt. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló módosított 1996. évi CXII. törvény - továbbiakban: Hpt. - 207. §-ában foglalt rendelkezések alapján, a részére engedélyezett és általa rendszeresen végzett tevékenységre vonatkozó **általános szerződési feltételeit** az alábbiak szerint foglalja Üzletszabályzatba.

A Santander Consumer Finance Zrt. a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseinek alkalmazása, illetve a részére engedélyezett és általa rendszeresen végzett tevékenységei tekintetében – különösen azonosítási és bejelentési kötelezettségei körében – mindenkor a hatályos pénzügyi megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabályok rendelkezései szerint jár el.

### **1.1 Alkalmazási kör**

1.1.1 Jelen szabályzat alkalmazásában:

a) felek:

- az Üzletfél és
- a Santander Consumer Finance Zrt.

b) Üzletfél: az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, egyéni vállalkozó, továbbá magánszemély, aki/amely részére a Santander Consumer Finance Zrt. pénzügyi szolgáltatást nyújt.

1.1.2 A Santander Consumer Finance Zrt. és az Üzletfél közötti jogviszony tartalmát és a jogviszonyból eredő és ahhoz kapcsolódó részletszabályokat az egyes ügylettípusokra vonatkozó keret- vagy egyedi szerződések állapítják meg. Az Üzletszabályzat irányadó mindazokban a kérdésekben, amelyekről az adott esetre vonatkozóan jogszabály, egyedi szerződés, illetve ahhoz szorosan kapcsolódó ún. Szerződés Általános Feltételei kifejezetten nem rendelkezik.

1.1.3 A Santander Consumer Finance Zrt. által végzett pénzügyi szolgáltatásokra az Üzletszabályzatnak az adott tevékenységre vonatkozó speciális rendelkezései az irányadók. Azokban a kérdésekben, amelyeket a speciális rendelkezések nem szabályoznak másként, a jelen Üzletszabályzat általános rendelkezéseit kell alkalmazni.

1.1.4 Ha a Santander Consumer Finance Zrt. a pénzügyi szolgáltatások keretében az egyes ügyletek vonatkozásában nemzetközi szerződéseket, szabályzatokat (szokványokat) alkalmaz, akkor az azokban foglaltak az irányadók és a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseinek alkalmazására csak a nemzetközi szerződések, szabályzatok (szokványok) eltérő rendelkezése hiányában kerülhet sor.

1.1.5 Ha az üzleti kapcsolatok során valamely kérdésben sem a jelen Üzletszabályzat, sem egyedi szerződés, illetve ahhoz szorosan kapcsolódó ún. Szerződés Általános Feltételei nem rendelkeznek, akkor a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének rendelkezései az irányadók.

### **1.2 Az Üzletfelek tájékoztatása, az Üzletszabályzat nyilvánossága és megváltoztatása (Hpt. 203. §)**

1.2.1 A Santander Consumer Finance Zrt. Üzletfeleit, illetve jövőbeni Üzletfeleit egyértelműen és közérthetően tájékoztatja a Santander Consumer Finance Zrt. által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeiről, valamint e feltételek módosulásáról.

1.2.2 Az 1.2.1 pontban meghatározott tájékoztatást a Santander Consumer Finance Zrt. az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszti, valamint az Üzletfél kívánságára azt ingyenesen az Üzletfél rendelkezésére bocsátja, elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az Üzletfelek számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé teszi.

1.2.3 A Santander Consumer Finance Zrt. az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben Hirdetményben közzéteszi, valamint elektronikus kereskedelmi szolgáltatások nyújtása esetén folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé teszi:

- a) általános szerződési feltételeit is tartalmazó Üzletszabályzatát,
- b) az Üzletfelek számára ajánlott, a Santander Consumer Finance Zrt. részére engedélyezett és általa nyújtott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal (ügyletekkel) kapcsolatos szerződési feltételeket,
- c) a kamatokat, szolgáltatási díjakat, az Üzletfelet terhelő egyéb költségeket, a késedelmi kamatokat, valamint a kamatszámítás módszerét.

1.2.4 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátja:

- a) Üzletszabályzatát, továbbá
- b) a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat.

1.2.5 Folyamatos szerződések esetében a Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél részére

- a) legalább évente egy alkalommal, valamint
  - b) a szerződés lejártakor
- egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonatot) küld.

A számláról megküldött kimutatást - az Üzletszabályzat vagy szerződés eltérő rendelkezése hiányában - elfogadottnak kell tekinteni, ha az Üzletfél a kézbesítéstől számított hatvan napon belül írásban nem emelt kifogást; ez nem érinti a követelés érvényesíthetőségét.

Az Üzletfél - saját költségére - a kérést megelőző öt évben végrehajtott egyedi ügyletekről kimutatást kérhet. Az ilyen kimutatást a Santander Consumer Finance Zrt. legkésőbb kilencven napon belül köteles az Üzletfélnek írásban megküldeni.

1.2.6 A Santander Consumer Finance Zrt. a részére engedélyezett és általa nyújtott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést csak írásban vagy minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus okirat formájában köthet. Az írásban kötött szerződés egy eredeti példányát a Santander Consumer Finance Zrt. köteles az Üzletfélnek átadni. (Hpt. 210. § (1) bek.)

1.2.7 A Santander Consumer Finance Zrt. a részére engedélyezett és általa nyújtott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződésében jogosult és köteles egyértelműen meghatározni a kamatot, díjat és minden egyéb költséget vagy feltételt, ideértve a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit is. (Hpt. 210. § (2) bek.)

### **1.2.8. A Szerződésnek a Santander Consumer Finance Zrt. általi egyoldalú, az Üzletfél számára kedvezőtlen módosítása**

1.2.8.1. A Santander Consumer Finance Zrt. kifejezetten fenntartja a jogot, hogy az Üzletféllel kötött szerződésben meghatározott (i) kamatot, (ii) bármely díjat, vagy (iii) költséget egyoldalúan, az Üzletfél számára kedvezőtlenül módosítsa. A hivatkozott három szerződési feltétel módosítására a Hpt-ben, a Magatartási Kódexben, illetve az Árazási Elvekben, valamint a jelen fejezetben foglaltak szerint kerülhet sor.

1.2.8.2. A Santander Consumer Finance Zrt. abban az esetben élhet az egyoldalú módosítás jogával, ha a módosításra okot adó objektív körülmények tételes meghatározását a Szerződés tartalmazza, valamint a Santander Consumer Finance Zrt. az Árazási Elveit írásban rögzítette.

1.2.8.3. Az alábbi tényezők azok, amelyek megváltozása esetén a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult a Szerződésben meghatározott kamatot egyoldalúan, az Üzletfélre nézve hátrányosan módosítani:

- A jogi, szabályozói környezet megváltozása

- (a) a Santander Consumer Finance Zrt. - a Szerződésben szabályozott jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő - tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy ahhoz kapcsolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés vagy a hitelezési tevékenységet folytató társaságokra kötelező érvénybel bíró szabályozók megváltozása;
- (b) a Santander Consumer Finance Zrt. - a Szerződésben szabályozott jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő - tevékenységéhez kapcsolható közteher- (pl. adó-) változása, a kötelező tartalékolási szabályok változása;
- (c) a Santander Consumer Finance Zrt. számára kötelezően előírt bármely biztosítás összegének, vagy díjának változása.

- A pénzügyi feltételek, a makrogazdasági környezet módosulása

- A Santander Consumer Finance Zrt. forrásköltségeinek változása (vagy a pénzügyi forrásszerzési lehetőségek változása), így különösen, de nem kizárólagosan:

- (d) Magyarország hitelbesorolásának változása;
- (e) az országkockázati felár változása (credit default swap);
- (f) a magyar, illetve a kölcsönügylet devizaneme szerinti jegybanki alapkamat, jegybanki repo- és betéti kamatlábak változása;
- (g) a bankközi pénzügyi kamatlábak / hitelkamatok változása;
- (h) a Magyar Állam vagy a hitelező által kibocsátott kötvény és SWAP hozamgörbék egymáshoz képest történő elmozdulása;
- (i) [refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának, illetve kibocsátója elismert külső hitelminősítő szervezet általi kockázati besorolásának változása vagy az ilyen besoroláshoz
- (j) kapcsolódó költségek megváltozása,
- (k) a hitelező lekötött ügyfélbetéteinek kamatának változása.

- Az Üzletfél kockázati megítélésének megváltozása

- (a) Az Üzletfél, illetve a hitelügylet más kockázati kategóriába történő átsorolása a Santander Consumer Finance Zrt. vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata, vagy belső adóminősítési szabályzata alapján – különös tekintettel az Üzletfél pénzügyi helyzetében és fizetőképességi stabilitásában bekövetkező változásokra –, ha azt az új kockázati kategóriába történő átsorolás az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokolttá.
- (b) A Santander Consumer Finance Zrt. vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata, vagy a Santander Consumer Finance Zrt. adóminősítési szabályzata alapján azonos kockázati kategóriába tartozó hitelügyletek, illetve ügyfelek kockázatának változása, ha a kockázat megváltozása az adott kockázati kategóriában az értékvesztés,

és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokolttá.

- (c) A Santander Consumer Finance Zrt. a kockázati megítélés megváltozása alapján nem érvényesít kamatemelést azon Üzletfeleknél, akik szerződési kötelezettségeiket folyamatosan teljesítették, a hitel futamideje alatt nem estek fizetési késedelembe.
- (d) A nyújtott kölcsön vagy hitel fedezetéül szolgáló ingatlan, vagy egyéb biztosítéki fedezet értékében bekövetkezett legalább 10%-os változás.

1.2.8.4.A Santander Consumer Finance Zrt. a kamaton kívül szerződéshez kapcsolódó egyéb jutalékokat, költségeket és díjakat évente maximálisan a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos infláció mértékében emel.

1.2.8.5.A módosítást annak hatálybalépését megelőzően legalább hatvan nappal a Santander Consumer Finance Zrt. az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a Santander Consumer Finance Zrt. [www.santander.hu](http://www.santander.hu) honlapján elektronikus úton is hozzáférhetővé teszi. Ezen felül, a módosításról és a törlesztő részlet ebből adódó várható változásáról a Santander Consumer Finance Zrt. az érintett Üzletfeleket legkésőbb a módosítás hatálybalépését hatvan nappal megelőzően postai úton, vagy más, a Szerződésben meghatározott tartós adathordozón is értesíti.

1.2.8.6.A módosítás esetén – referencia kamatlábhoz kötött kamat esetén a referencia-kamatláb változásából eredő kamatváltozás kivételével – az Üzletfél a módosítás hatálybalépése előtt jogosult a Szerződés díjmentes felmondására.

1.2.8.7.Amennyiben az Üzletfél a módosítás ellen, annak hatályba lépése napjáig írásban nem tiltakozik, a módosítást az Üzletfél által elfogadottnak kell tekinteni.

1.2.8.8.Amennyiben a Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél szerződésmódosítással kapcsolatos írásbeli tiltakozását legkésőbb a szerződésmódosítás hatályba lépését megelőző napig megkapja, a Santander Consumer Finance Zrt. úgy tekinti, hogy az Üzletfél a Szerződést, a szerződésmódosítás hatályba lépésének napjára felmondta. Ebben az esetben az Üzletfél jogosult és köteles a Szerződés díjmentes teljes előtörlesztésre.”

### **1.2.9. Egyéb Szerződésmódosítások**

1.2.9.1.A Santander Consumer Finance Zrt. fenntartja a jogot, hogy a Szerződés bármely feltételét egyoldalúan, az Üzletfél számára nem kedvezőtlenül módosítsa.

1.2.9.2.A Felek közös megegyezéssel a Szerződés bármely feltételét bármilyen tartalommal jogosultak módosítani.

1.2.9.3.Nem minősül egyoldalú, az Üzletfél számára hátrányos módosításnak, ha a Santander Consumer Finance Zrt. új szolgáltatást, és ahhoz kapcsolódóan új díjat vezet be, ha az új szolgáltatás igénybevétele az Üzletfél számára nem kötelező, valamint, ha a feltételek módosítása (új díj bevezetése) kizárólag az új Üzletfelekre vagy újonnan megkötött Szerződésekre vonatkozik.

1.2.9.4.Szintén nem minősül egyoldalú, az Üzletfél számára hátrányos módosításnak, ha a Santander Consumer Finance Zrt. egy, a Szerződésben előre meghatározott időszak letelte vagy előre meghirdetett feltételek bekövetkezése esetén az előre meghirdetett módon és mértékben megváltoztatja a Szerződés feltételeit.

1.2.9.5.A Santander Consumer Finance Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek (Üzletszabályzatának) és Hirdetményének az 1.2.8. pont hatálya alá nem tartozó változásairól kifüggesztés és elektronikus úton, honlapján ([www.santander.hu](http://www.santander.hu)) történő

közzététel útján értesíti az Üzletfeleit. Az ilyen értesítést azon a munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, amely napot megelőző munkanapon az üzleti órák alatt a kifüggesztés, illetve az elektronikus úton történő közzététel megtörtént.

1.2.9.6.A szerződési feltételeknek az 1.2.9. pontban meghatározott módosításaira az 1.2.8. pontban meghatározott feltételek nem vonatkoznak.

### **1.3 A teljesítés helye, ideje, módja**

1.3.1 A Santander Consumer Finance Zrt. fizetés teljesítésének helye a Santander Consumer Finance Zrt. és az Üzletfél kapcsolatában a Santander Consumer Finance Zrt-nek az a szervezeti egysége, ahol az Üzletfél szerződést kötött vagy ahol részére a pénzügyi szolgáltatást a Santander Consumer Finance Zrt. nyújtja.

1.3.2 Az Üzletfél fizetéseit előzetes írásos rendelkezésének megfelelően elsősorban a Santander Consumer Finance által előnyomott, az Üzletfél részére postai úton megküldött vagy személyesen részére átadott postai készpénz-átutalási megbízás útján vagy banki átutalással teljesítheti. Az Üzletfél által erre adott felhatalmazás alapján a tartozás beszedésére a Santander Consumer Finance Zrt. azonnali vagy csoportos beszedési megbízás útján is intézkedhet. Ha a teljesítés Üzletfél által előzetesen választott módja bármely akadályba ütközik, ez nem mentesíti az Üzletfelet a szerződésszerű teljesítés alól, az akadály észlelését követően - annak okától függetlenül - a befizetés más módon történő teljesítéséről haladéktalanul intézkedni köteles. Amennyiben a felsorolt teljesítési módok akadályba ütköznek, úgy az Üzletfél befizetéseit egyéb olyan úton is teljesíteni köteles, amely alkalmas arra, hogy a befizetett összeg az Üzletfél Santander Consumer Finance Zrt-nél vezetett hitel/kölcsön-jellegű számláján jóváírásra kerülhessen.

1.3.3 Az Üzletfél fizetési teljesítéseinek az esedékesség napjáig be kell érkeznie a Santander Consumer Finance Zrt. pénzforgalmi számlájára. Az esedékesség időpontját megelőzően beérkezett teljesítéseket a Santander Consumer Finance Zrt. az esedékesség napjával írja jóvá, ezen befizetések után a Santander Consumer Finance Zrt. kamatot nem fizet, illetve az esedékesség napjáig az Üzletfél terhére előírt kamatot ebben az esetben is felszámítja. A beérkezett teljesítéseket a Santander Consumer Finance Zrt. csak abban az esetben tekinti előtörlesztésnek, illetve előteljesítésnek, amennyiben erről, illetve ennek mértékéről az Üzletfél előzetesen, legalább az előtörlesztést, illetve előteljesítést 8 nappal megelőzően írásban értesítette a Santander Consumer Finance Zrt-t, ennek hiányában a beérkezett teljesítéseket az esedékességkor, az esedékes összegnek megfelelő mértékben, folyamatosan írja jóvá az Üzletfél tartozására. Amennyiben az előtörlesztési, illetve előteljesítési célú fizetési teljesítés, illetve az előtörlesztési, illetve előteljesítési szándék beérkezése között 8 munkanap nem telt el, ebben az esetben a Santander Consumer Finance Zrt. az előtörlesztést, illetve előteljesítést legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított 8. munkanapon veszi figyelembe.

### **1.4 Csoportos beszedési megbízás**

1.4.1 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél felhatalmazása alapján jogosult az Üzletféllel szembeni követeléseit csoportos beszedési megbízás útján beszedni az Üzletfél bármely, a felhatalmazásban megjelölt hitelintézetnél vezetett bankszámlája terhére.

1.4.2 Az Üzletfél értesítése a megbízás alapjául szolgáló számla vagy más okmány továbbításával végezhető el. A Santander Consumer Finance Zrt. a számlát vagy más okmányt legkésőbb a terhelési napot legalább hat munkanappal megelőzően köteles az Üzletfél részére megküldeni. A Santander Consumer Finance Zrt. a rendszeresen azonos (pl. havonta állandó) összegű megbízás esetében évente egy alkalommal, változó összegű megbízás esetében az azt igazoló okmány (pl. számla) megküldésével értesíti az Üzletfelet.

1.4.3 A Santander Consumer Finance Zrt. - az Üzletfél bankszámláját vezető hitelintézet által az Üzletféltől átvett és befogadott felhatalmazás alapján küldött értesítésre - a felhatalmazás tudomásul vételéről vagy visszautasításáról értesíti az Üzletfelet. A felhatalmazást a Santander Consumer Finance Zrt. is eljuttathatja az Üzletfél számláját vezető hitelintézetéhez. A csoportos beszedési megbízásra vonatkozó felhatalmazást az Üzletfél kizárólag a Santander Consumer Finance Zrt. előzetes írásos beleegyezésével vonhatja vissza, illetve módosíthatja.

1.4.4 Amennyiben tartozásának fennállása alatt az Üzletfél felhatalmazásban szereplő bankszámlájának száma megváltozna, köteles azt legalább 8 munkanappal a változást megelőzően a Santander Consumer Finance Zrt-nek írásban bejelenteni és az új bankszámlára vonatkozó felhatalmazó levelet a Santander Consumer Finance Zrt-hez, illetve az Üzletfél új számláját vezető hitelintézethez ugyanezen határidőn belül eljuttatni. Amennyiben az Üzletfél a csoportos beszédési megbízásról más fizetési módra kíván áttérni, köteles ezen szándékát legalább 8 munkanappal megelőzően a Santander Consumer Finance Zrt-nek írásban bejelenteni, a Hirdetményben rögzített költségek megfizetése mellett. A bankszámla megszüntetéséről vagy a felhatalmazás visszavonásáról ezt követően intézkedhet.

### **1.5 Közreműködő igénybevétele**

1.5.1 A Santander Consumer Finance Zrt. jogosult harmadik személy közreműködését igénybe venni, ha ez az Üzletféltől kapott megbízás teljesítéséhez, a Santander Consumer Finance Zrt. saját követelésének érvényesítéséhez vagy üzleti érdekének védelmében szükséges.

1.5.2 A Santander Consumer Finance Zrt. az általa igénybevett közreműködőért úgy felel, mintha saját maga járt volna el. Ha a közreműködő felelősségét jogszabály, Üzletszabályzat, nemzetközi szerződés, szabályzat, szokvány vagy a közreműködés feltételeit szabályozó szerződés korlátozza, a Santander Consumer Finance Zrt. felelőssége is ehhez igazodik.

### **1.6 A Santander Consumer Finance Zrt. felelőssége**

1.6.1 A Santander Consumer Finance Zrt. üzleti tevékenysége során mindenkor az Üzletfél érdekeinek – az adott körülmények között lehetséges – figyelembevételével és a tőle elvárható szakmai gondossággal jár el.

1.6.2 A Santander Consumer Finance Zrt. nem felel az olyan hamis vagy hamisított megbízás teljesítésének a következményeiért, amelynek a hamis vagy hamisított voltát a szokásos ügymenet során alkalmazott gondos vizsgálattal sem lehet felismerni.

1.6.3 A Santander Consumer Finance Zrt. nem felel az olyan károkért, amelyek olyan ok miatt következnek be, amelyek az elhárítására vagy befolyásolására a Santander Consumer Finance Zrt-nek nincs lehetősége (vis maior).

1.6.4 Nem felel a Santander Consumer Finance Zrt. az általa vállalt szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha a teljesítést az Üzletfél és harmadik személy közötti jogvita vagy harmadik személy felróható magatartása akadályozza.

1.6.5 A Santander Consumer Finance Zrt. felelősségének a jelen Üzletszabályzatban foglalt korlátozása vagy kizárása nem érinti a Santander Consumer Finance Zrt.-nek azt a felelősségét, amelyet szerződésben érvényesen nem lehet korlátozni vagy kizárni.

### **1.7 A Központi Hitelinformációs Rendszerre vonatkozó szabályok**

1.7.1 A Santander Consumer Finance Zrt. a késedelmesen teljesítő természetes személy Üzletfél adatait a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (továbbiakban Hpt.) alapján jelenti a Központi Hitelinformációs Rendszer (továbbiakban KHR) felé, amennyiben:

- (a) az Üzletfél fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt (Hpt. 130/C § (1) bekezdése), vagy

(b) a szerződés megkötésének kezdeményezése során az Üzletfél valótlan adatot közöl, hamis vagy hamisított okiratot használ (Hpt. 130/D. § (1) bekezdése).

Az adatátadás célja a hitelképesség differenciáltabb megítélése és ezáltal a hitelezés szélesebb körű lehetővé tétele, valamint a pénzügyi intézmények biztonságosabb működése érdekében a hitelezési kockázat csökkentésének elősegítése.

1.7.2 A Santander Consumer Finance Zrt. az 1.7.1 pont szerinti adatátadás esetén a természetes személy Üzletfél Hpt. 3. számú melléklet II. fejezetének 1.1 pontja szerinti adatait, továbbá a Hpt. 3. § (1) bekezdésének b-c, és e-f, pontjában meghatározott szolgáltatásra, illetve annak kezdeményezésére vonatkozó szerződési adatokat továbbítja a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás felé, aki azt jogosult további referenciaadat-szolgáltatók részére is átadni.

1.7.3 Amennyiben az Üzletfél vállalkozás, ebben az esetben a Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél Hpt. 3. számú melléklet II. fejezetének 2.1 pontja szerinti adatait, továbbá a Hpt. 3. § (1) bekezdésének b-c, és e-f, pontjában foglalt meghatározott szolgáltatásra vonatkozó szerződési adatokat továbbítja a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás felé.

1.7.4 Az Üzletfél jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben, és ezen adatait mely referenciaadat-szolgáltató adta át. A Santander Consumer Finance Zrt. a tájékoztatás iránti kérelmet a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül továbbítja, amely öt napon belül a kért adatokat zárt módon megküldi a Santander Consumer Finance Zrt.-nek, amely azt, a kézhezvételt követően ugyancsak zárt módon, tértivevényes levélküldemény formájában haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül eljuttatja az Üzletfélnek. A tájékoztatás az Üzletfél számára évente egy alkalommal díjtalan.

1.7.5 Az Üzletfél kifogást emelhet adatainak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történt átadása, azoknak a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését. Az Üzletfél a kifogást közvetlenül a Santander Consumer Finance Zrt.-hez vagy a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozáshoz nyújthatja be. A Santander Consumer Finance Zrt. illetőleg a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás köteles a kifogást annak kézhezvételét követő tizenöt napon belül kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről az Üzletfelet írásban, tértivevényes levélküldemény formájában haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül tájékoztatni.

1.7.6 Az Üzletfél adatainak átadása és kezelése miatt, illetőleg azok helyesbítése vagy törlése céljából a Santander Consumer Finance Zrt. és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen keresetet indíthat. A keresetlevelet az 1.7.5 pontban megjelölt tájékoztató levél kézhezvételét követő harminc napon belül az Üzletfél lakóhelye szerint illetékes helyi bírósághoz kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. Az Üzletfelet a keresetindítási jog akkor is megilleti, ha a Santander Consumer Finance Zrt., illetve a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás az 1.7.4, vagy 1.7.5 pontokban meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget. A keresetlevél benyújtására nyitva álló határidőt ez esetben a tájékoztatási kötelezettségre megállapított határidő leteltétől kell számítani.

## **2. A Santander Consumer Finance Zrt. üzleti kapcsolatainak általános szabályai**

### **2.1 Hirdetés, együttműködés, tájékoztatás, értesítés**

2.1.1 A Santander Consumer Finance Zrt. Üzletfele írásban tett, egyértelmű, kifejezett rendelkezéssel kizárhatja, hogy a Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél részére közvetlen postai vagy elektronikus levelezési úton reklámanyagot küldjön (Hpt. 201. § (5) bek.).

2.1.2 A Santander Consumer Finance Zrt. és az Üzletfél az üzleti kapcsolataikban kölcsönösen együttműködve, egymás érdekeit is figyelembe véve kötelesek eljárni.

2.1.3 Az Üzletfél késedelem nélkül köteles a valóságnak megfelelően írásban tájékoztatni a Santander Consumer Finance Zrt.-t a fennálló kapcsolatuk szempontjából jelentős körülményekről,

tényekről (pl. csőd-, felszámolási- eljárás, végelszámolás kezdeményezése, végrehajtási eljárás megindulása vagy ezek veszélye, magánszemélyeknél munkaviszony megszűnése), adatokról – különösen az Üzletfél azonosításához szükséges adatokról (pl. KSH-szám, adószám, TB-szám, cégjegyzékszám, székhely, levelezési cím stb.) – illetve azok változásáról.

2.1.4 A tájékoztatási kötelezettség vonatkozik különösen az Üzletfél személyét, jogi helyzetét azonosító adatait érintő változásra, címváltozásra és a bejelentett képviselő(k) személyének megváltozására.

A tájékoztatás elmaradásából, késedelméből, valamint a hibás, félreérthető, illetve félrevezető tájékoztatás adásából származó károk és többletköltségek az Üzletfelet terheli, azokért a Santander Consumer Finance Zrt. nem felel.

2.1.5 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél részére szóló értesítéseket, nyilatkozatokat, ajánlatokat és okmányokat (a továbbiakban együtt: iratok) arra a címre küldi meg, amelyet az Üzletfél írásban – legalább a neve, születési dátuma, édesanyja neve és szerződészáma (hivatkozási száma) egyidejű feltüntetése mellett - megadott részére. Ilyen cím hiányában a Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél általa ismert címére küldi az iratokat. A Santander Consumer Finance Zrt. a címváltozás nem megfelelő formában történő bejelentése, vagy bejelentésének elmulasztása esetén jogosult küldeményeit az Üzletfél utoljára szabályszerűen bejelentett címére küldeni.

Amennyiben a Santander Consumer Finance Zrt. rendelkezésére egyáltalán nem áll semmilyen cím, vagy az Üzletfél a bejelentést elmulasztja, illetve nem az előírt formában teljesíti, az értesítés elmaradásából származó károkért a Santander Consumer Finance Zrt. nem felel, az okozott kárt az Üzletfélre áthárítja.

2.1.6 A Santander Consumer Finance Zrt. nem felel azért, ha az Üzletfél által megadott név, cím pontatlansága, változása miatt, vagy más, a Santander Consumer Finance Zrt-n kívül álló okból a kézbesítés elhúzódik vagy eredménytelen.

Az Üzletfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó károk és többletköltségek az Üzletfelet terhelik és azonnal esedékessé válnak.

2.1.7 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél részére szóló azon iratokat, amelyek kézbesítésének tényéhez jogi hatály fűződik, tértivevénnyel adja postára. Azon küldeményeket, amelyek kézbesítésének tényéhez jogi hatály nem fűződik, a Santander Consumer Finance Zrt. nem köteles tértivevénnyel postára adni. Ezen utóbbi esetben az elküldést megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata, vagy kézjeggyel ellátott példánya a Santander Consumer Finance Zrt. birtokában van, és az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék, feladóvevény vagy a Santander Consumer Finance Zrt. által e célból vezetett nyilvántartás igazolja.

2.1.8 A fenti szabály nem vonatkozik a bankjegyekre, az értékpapírokra, valamint egyéb, értéket képviselő okmányokra vagy más olyan küldeményre, amelyeket jellegüknek megfelelően fokozott biztonsággal kell kezelni. A Santander Consumer Finance Zrt. ilyen esetben a tőle elvárható gondossággal megválasztott módon továbbítja a küldeményt. A továbbítás az Üzletfél költségére és veszélyére történik.

2.1.8.1 Tértivevénnyel postára adott küldemények esetén a kézbesítés időpontja az Üzletfél – illetve meghatalmazottja, a helyettes átvevő vagy a közvetett kézbesítő – által igazolhatóan megtörtént átvételi időpont. Amennyiben az Üzletfél részére tértivevénnyel megküldött irat a Santander Consumer Finance Zrt-nek fel nem róható ok miatt „nem fogadta el”, „nem kereste”, „elköltözött” vagy „ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza, ez esetben belföldi cím esetén a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 5., európai cím esetén a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10., Európán kívüli cím esetén a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 20. naptári nap elteltével a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult úgy tekinteni, hogy a küldeményt az Üzletfél megkapta, azaz a kézbesítés megtörtént.

Amennyiben a Santander Consumer Finance Zrt. a küldeményt nem tértivevénnyel adja postára, úgy belföldi cím esetén a postára adást követő 5., európai cím esetén a postára adást követő 10.,

Európán kívüli cím esetén a postára adást követő 20. naptári nap elteltével úgy tekinti, hogy az írásos értesítést az Üzletfél megkapta, azaz a kézbesítés megtörtént, függetlenül a küldemény kézhezvételének tényleges időpontjától, illetve eredményétől; ellenbizonyításnak helye nincs.

A küldeményben foglalt jognyilatkozat a kézbesítés napján, illetve vélelmezett kézbesítés esetén a fentiekben megjelölt napon hatályosul, a kézbesítés időpontjától számított határidők ezen naptól kezdődnek. A küldeményben foglalt jognyilatkozat érvényességét nem érintik a küldemény keltezésétől a kézbesítésig bekövetkezett események, a jognyilatkozat megadásához szükséges feltételek meglétét, a jognyilatkozat ezen alapuló érvényességét a küldemény keltezésének napjával fennálló állapot szerint kell figyelembe venni.

2.1.8.2 Az értesítések közvetlen átvétel céljából az Üzletfél részére nyitott postázó szekrénybe a Santander Consumer Finance Zrt. által elhelyezett értesítéseket az elhelyezést követő munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

2.1.9 A Santander Consumer Finance Zrt. a közleményének az ügyélforgalom részére nyitva álló helyiségeiben történő kifüggesztése útján is értesítheti Üzletfeleit abban az esetben, ha a Hirdetményben foglaltak az Üzletfelek széles körét érintik.

A Santander Consumer Finance Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek (Üzletszabályzatának) és Hirdetményének változásairól kifüggesztés útján értesíti az Üzletfeleit.

2.1.10 A Hirdetményt azon a munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, amely napot megelőző munkanapon az üzleti órák alatt a kifüggesztés megtörtént.

2.1.11 A Santander Consumer Finance Zrt. jogosult úgy tekinteni, hogy az Üzletfél tudomásul vette és elfogadta az értesítésben foglaltakat, ha arra a kézbesítést követő 15 napon belül nem érkezett az Üzletféltől írásbeli észrevétel vagy kifogás.

Az Üzletfél köteles 15 napon belül írásban értesíteni a Santander Consumer Finance Zrt-t, ha valamely általa a Santander Consumer Finance Zrt-től várt értesítés nem érkezett meg, különösen, ha az értesítés megbízás teljesítésére vagy pénzkövetelés jóváírására vonatkozik. E határidő elmulasztásának következményei az Üzletfelet terhelik; a Santander Consumer Finance Zrt. nem felel a 15 napot meghaladó késedelemből eredő kárért.

2.1.12 Az Üzletfél a Santander Consumer Finance Zrt. részére szóló küldeményeket a Santander Consumer Finance Zrt. székhelyére vagy a Santander Consumer Finance Zrt. által egyébként erre a célra megjelölt szervezeti egység címére köteles megküldeni.

A Santander Consumer Finance Zrt-hez érkezett küldemények érkezési idejére a Santander Consumer Finance Zrt. nyilvántartása az irányadó.

2.1.13 Az Üzletfél a Santander Consumer Finance Zrt-vel szembeni tartozásának fennállása alatt köteles minden év június 30. napjáig a Santander Consumer Finance Zrt. rendelkezésére bocsátani az éves beszámolóját (mérleg, eredménykimutatás, kiegészítő melléklet, üzleti jelentés), továbbá a Santander Consumer Finance Zrt. kérésére évközben is köteles megadni a vagyoni-, pénzügyi-, jövedelmi- helyzetét egyértelműen megítélhetővé tevő információkat.

2.1.14 Az Üzletfél a Santander Consumer Finance Zrt.-vel szembeni tartozásának fennállása alatt előre, illetve a tudomásszerzését követően haladéktalanul köteles tájékoztatni a Santander Consumer Finance Zrt-t

- az átalakulási, kiválási, szétválási, egyesülési és beolvadási szándékáról,
- ha csőd- vagy felszámolási eljárást szándékozik kezdeményezni maga ellen, illetve ennek a jogszabályi feltételei fennállnak,
- ha bármilyen módon a tudomására jut, hogy harmadik személy a felszámolási eljárás megindítását kezdeményezte vele szemben,
- ha gazdasági társaságot akar létrehozni vagy vagyonának egy részét gazdasági társaságba akarja bevinni, továbbá ha valamely gazdasági társaságban fennálló

részesedését harmadik személyre akarja átruházni, amennyiben a legutolsó tájékoztatáshoz képest a változás mértéke az Üzletfél jegyzett tőkéjének 25%-át esetenként vagy összességében meghaladná,

- a tulajdonosi körben a Santander Consumer Finance Zrt. felé adott legutolsó tájékoztatás óta bekövetkezett, a jegyzett tőkéjének 25%-át esetenként vagy összességében meghaladó változásról, ha az a tudomására jut,

- a gazdálkodásában, a vagyoni és pénzügyi helyzetében bekövetkező minden lényeges változásról,

- vezető tisztségviselő és vezető beosztású dolgozói körében bekövetkező lényeges változásról,

- ha a Santander Consumer Finance Zrt-vel szemben esedékessé vált vagy a jövőben esedékessé váló tartozásának megfizetését bármilyen egyéb körülmény veszélyezteti,

- természetes személy esetében különösen munkaviszony megszűnése, jövedelem lényeges csökkenése, továbbá minden olyan körülmény, amely a Santander Consumer Finance Zrt-vel szemben fennálló kötelezettség határidőben történő teljesítését veszélyeztetheti.

2.1.15 Az Üzletfélnek lehetővé kell tennie, hogy üzleti könyveit és feljegyzéseit a Santander Consumer Finance Zrt. titoktartási kötelezettség mellett bármikor megvizsgálhassa, ha a köztük keletkező, illetve már fennálló bármely Santander Consumer Finance Zrt-t megillető követelés biztonságának megítéléséhez azt szükségesnek tartja.

2.1.16 A tájékoztatási kötelezettség megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül és az Üzletfél felel a tájékoztatási kötelezettségének megsértéséből eredő kárért.

2.1.17 Az Üzletfél nem jogosult a Santander Consumer Finance Zrt-vel kötött szerződések alapján fennálló követeléseit – a Santander Consumer Finance Zrt. hozzájárulása nélkül – harmadik személy részére átruházni.

## **2.2 Képviselők**

2.2.1 A Santander Consumer Finance Zrt. az üzleti kapcsolat biztonsága érdekében bármikor meggyőződhet az Üzletfél nevében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról. Üzleti tárgyalások folytatása során vagy a megbízások teljesítését megelőzően és a teljesítés során a Santander Consumer Finance Zrt. bármikor kérheti a képviseleti jog megfelelő igazolását.

2.2.2 A Santander Consumer Finance Zrt. jogosult az Üzletfél által hozzá bejelentett képviselő(ke)t és az ő aláírás(a)kat mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog megszűnéséről, visszavonásáról vagy az új képviselő képviseleti jogáról szóló – a szükséges okiratokkal megerősített – írásbeli értesítés hozzá meg nem érkezett.

2.2.3 Az Üzletfél a Santander Consumer Finance Zrt. képviselőjének tekintheti azokat a személyeket, akik az Üzletfél részére a pénzügyi szolgáltatási tevékenységet ellátó szervezeti egység vezetője ilyenként bemutat. Az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben dolgozó alkalmazottat – amennyiben a körülményekből más nem következik – az ilyen helyen szokásos ügyletek megköltése vonatkozásában a Santander Consumer Finance Zrt. képviselőjének lehet tekinteni.

## **2.3 A kapcsolattartás formája**

2.3.1 Mind a Santander Consumer Finance Zrt., mind az Üzletfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint a szerződéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni.

2.3.2 Írásbeli formának az Üzletszabályzat vonatkozásában az olyan okirat minősül, amelyen az aláírásra jogosult személy(ek) eredeti aláírása szerepel.

2.3.3 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletféllel fennálló kapcsolatára és a konkrét ügyre tekintettel a telefonon, telefaxon, telexen adott értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket is elfogadhatja.

2.3.4. A Santander Consumer Finance Zrt. különösen az alábbi értesítések, megbízások, üzenetek megadását biztosítja telefon útján: Üzletfél részére szóló közvetlen ajánlat eljuttatása, a kölcsönszerződés megkötését követő üdvözlő hívás, a kölcsönszerződéssel kapcsolatos – a banktitok körén kívül eső – információk nyújtása, késedelmes teljesítéssel kapcsolatos emlékeztetések.

2.3.5. A Santander Consumer Finance Zrt. jogosult módosítani, vagy visszavonni az egyes telefonon keresztül megadható értesítések, üzenetek körét, ha azt a szolgáltatásra vonatkozó kockázat, vagy üzletpolitikai érdekei szükségessé teszik.

2.3.6. A telefonon keresztül megadott értesítés, megbízás, üzenet megadását megelőzően a Santander Consumer Finance Zrt. képviselője az Üzletfelet beazonosítja - elsődlegesen az Üzletfél személyes adatai, másodlagosan a kölcsönszerződés adatai alapján.

2.3.7. Az Üzletfél hozzájárul ahhoz, hogy a telefonon folytatott beszélgetés rögzítésre kerül és a Santander Consumer Finance Zrt. által bármely hivatalos eljárásban felhasználható a jogszabály előírásainak megfelelően.

2.3.8. A telexen, telefaxon, telefonon érkezett és a Santander Consumer Finance Zrt. által teljesített megbízásokat minden esetben az Üzletféltől származónak kell tekinteni.

2.3.9 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.

2.3.10 A Santander Consumer Finance Zrt. nem felel azért a kárért, amely a telefon-, telefax- vagy telexkapcsolat során előforduló tévedés, félreértés vagy hiba eredménye, hacsak a kár nem a Santander Consumer Finance Zrt. hibájából ered. Különösen vonatkozik ez arra az esetre, ha a Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél külön kérésére írásbeli megerősítés kézhezvétele előtt teljesít rendelkezést.

## **2.4 A Santander Consumer Finance Zrt. szolgáltatásainak ellenértéke**

2.4.1 Az Üzletfél a Santander Consumer Finance Zrt. szolgáltatásaiért kamatot, jutalékot, díjat (továbbiakban együtt: ellenértéket) fizet.

2.4.2 A Santander Consumer Finance Zrt. által az Üzletfél részére teljesített szolgáltatásoknak a szokásos mértéket meghaladó költségei – különösen az esetleges hatósági eljárás költségei, a közreműködő igénybevételenek költségei, a jogi és egyéb szakértői költségek, postaköltségek, illetékek –, továbbá az Üzletfél fizetési késedelme esetén a követelés érvényesítésének költségei az Üzletfelet terhelik.

2.4.3 Az ellenérték mértékét a Santander Consumer Finance Zrt. és az Üzletfél között megkötött szerződések tartalmazzák. Az olyan ellenértéket, amelyről a szerződés másként nem rendelkezik, a Santander Consumer Finance Zrt. az ügyfélforgalom részére nyitva álló üzleti helyiségeiben megtekinthető Hirdetményben teszi közzé.

2.4.4 Az egyes szerződésekben rögzített ellenérték mértékét csak a szerződésben vagy az ahhoz szorosan kapcsolódó ún. Szerződés Általános Feltételeiben, illetőleg az Általános Szerződési Feltételekben (Üzletszabályzatban) meghatározott módon lehet megváltoztatni.

2.4.5 Az ellenértékek megváltozásáról az Üzletfelet értesíteni kell. Az ellenérték változása csak az értesítés utáni időre vonatkozhat.

2.4.6 A Hirdetményben megjelölt ellenértéket a Santander Consumer Finance Zrt. a jövőre nézve jogosult egyoldalúan megváltoztatni. Ebben az esetben a változtatás – ellenkező kikötés hiányában – a kézbesítést követő 60. napon lép hatályba.

2.4.7 A Santander Consumer Finance Zrt. a kamatot, a rendelkezésre tartási jutalékot és más, időtartamhoz kötött díjakat naptári napokra, a megkötött kölcsönszerződésnek megfelelően forint vagy deviza alapon, a következők szerint számolja el:

- azon kölcsönszerződések esetén, melyek szerint az Üzletfél a futamidő során a kölcsön egyenlő törlesztő részletekben történő visszafizetésére köteles (ún. annuitásos kölcsönök), a kölcsönök után felszámított ügyleti kamatot a Santander Consumer Finance Zrt. 30/360-as bázison számítja (azaz 30 napos hónapot és 360 napos évet feltételezve). Az ilyen hitelek esetében – amennyiben a kamatszámítás nem teljes periódusra vonatkozik (pl. előtörlesztés, előteljesítés esetén) – a felszámított kamat az aktuális periódusból ténylegesen eltelt időtartam és a periódus napokban számított hossza alapján arányosítással kerül kiszámításra;
- azon kölcsönszerződések esetén, melyek szerint az Üzletfél a futamidő során a kölcsön egy része után csak kamatot fizet (ún. maradványérték), a maradványérték tekintetében is a fenti szabályokat kell alkalmazni;
- minden egyéb esetben a kamatot, a rendelkezésre tartási jutalékot és más, időtartamhoz kötött díjakat a Santander Consumer Finance Zrt. 360 napos év figyelembevételével, a ténylegesen eltelt napokra számítja fel.

Annuitásos kölcsöntörlesztés esetén a havi egyenlő összegű részlet összegének meghatározására a Santander Consumer Finance Zrt. az alábbi képletet használja:

- C** : törlesztő részlet összege
- PV** : folyósított hitel összege
- r** : éves kamatláb /100
- n** : futamidő

$$C = PV * \frac{(1+r*30/360)^n * r*30/360}{(1+r*30/360)^n - 1}$$

Az ún. maradványértékes kölcsönök esetén a havi egyenlő összegű részlet összegének meghatározására a Santander Consumer Finance Rt. az alábbi képletet használja:

- C** : törlesztő részlet összege
- PV<sub>1</sub>** : az annuitás szerint törlesztendő tőke
- PV<sub>2</sub>** : maradványérték
- r<sub>1</sub>** : éves kamatláb az annuitásos tőkére/100
- r<sub>2</sub>** : éves kamatláb a maradványértékre/100
- n** : futamidő

$$C = PV_1 * \frac{(1+r_1*30/360)^n * r_1*30/360}{(1+r_1*30/360)^n - 1} + PV_2 * r_2 * 30/360$$

2.4.8 A felek a fizetési kötelezettségük késedelmes teljesítése esetén – alapkamat esetén az alapkamaton felül – késedelmi kamatot kötelesek fizetni.

2.4.9 A Santander Consumer Finance Zrt. által az egyes ügylettípusoknál felszámított késedelmi kamat mindenkor mértékét a Hirdetmény tartalmazza. A mindenkor Hirdetmény az Üzletszabályzat elválaszthatatlan mellékletét képezi.

A késedelmi kamat mértékének meghirdetése, kikötése hiányában a Ptk-ban meghatározott törvényes kamatmérték az irányadó.

2.4.10.1 Az ellenérték megfizetése a szerződésben meghatározott napokon, illetve a szerződéses jogviszony megszűnésének a napján esedékes.

2.4.10.2 Egyedi esetekben, illetve a Santander Consumer Finance Zrt. által meghatározott szolgáltatásoknál a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult a szolgáltatás nyújtását az ellenérték egyidejű, illetve előre történő megfizetéséhez kötni.

2.4.11 Az Üzletfelet terhelő ellenérték megfizetése úgy történik, hogy esedékességkor az Üzletfél postai úton vagy átutalással, megfelelő időben gondoskodik az ellenérték megfizetéséről, vagy azt a Santander Consumer Finance Zrt. azonnali, illetve csoportos beszedési megbízás útján az Üzletfél bankszámlájáról beszedi.

2.4.12 A Santander Consumer Finance Zrt-t terhelő ellenérték megfizetése az Üzletfélnek a Santander Consumer Finance Zrt-nél lévő - hitel/kölcsön-jellegű – számláján való jóváírással, vagy az Üzletfél külön kérésére az általa megjelölt számlára történő átutalással vagy postai úton történik.

2.4.13 Az Üzletfél csak abban az esetben jogosult a követeléseivel kapcsolatában beszámítással élni a Santander Consumer Finance Zrt-vel szemben, ha a követeléseket a Santander Consumer Finance Zrt. nem vitatja vagy azokat bíróság már jogerősen megállapította.

2.4.14 A teljes hiteldíj mutató (a továbbiakban: THM) az a belső kamatláb, amely mellett az Üzletfél által visszafizetendő tőke és hiteldíj egyenlő az Üzletfél által a hitel folyósításáig bezárólag a kölcsönrel kapcsolatban - a betéti kamat, az értékpapírok hozama és a teljes hiteldíj mutató számításáról és közzétételéről szóló 41/1997. (III. 5.) Korm. rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott kivételekkel - fizetett összes költséggel csökkentett hitelösszeggel. A Santander Consumer Finance Zrt. a teljes hiteldíj mutató kiszámítására vonatkozóan a következő képletet alkalmazza:

$$H = \sum_{k=1}^m \frac{A_k}{(1+i)^{t_k}}$$

H: a hitel összege, csökkentve a hitel felvételével összefüggő költségekkel,

A<sub>k</sub>: a k-adik törlesztőrészlet összege,

m: a törlesztőrészletek száma,

t<sub>k</sub>: a k-adik törlesztőrészlet években vagy törödékekben kifejezett időpontja,

i: a THM százaléka.

Deviza alapon nyilvántartott kölcsönök esetén a teljes hiteldíj mutató számításánál a fenti képletben az Üzletfél által teljesített fizetéseket forintban kell számításba venni a UniCredit Bank Hungary Zrt. által a szerződés megkötését megelőző 2. banki napon közzétett – a nyilvántartott devizanemben figyelembe vett – deviza eladási árfolyam figyelembevételével. A devizában meghatározott kölcsönösszeg a forintban folyósítandó kölcsön és a szerződéskötéskor érvényes – a UniCredit Bank Hungary Zrt. által a szerződés megkötését megelőző 2. banki napon közzétett, a nyilvántartott devizanemben figyelembe vett – deviza vételi árfolyam hányadosaként kerül meghatározásra.

### **3. Titoktartás**

#### **3.1 Az üzleti titok**

3.1.1 Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette. (A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény – továbbiakban: Ptk. - 81. § (2) bek.)

3.1.2 A Santander Consumer Finance Zrt. tulajdonosa, a Santander Consumer Finance Zrt-ben részesedést szerezni kívánó személy, a vezető állású személy, valamint a Santander Consumer

Finance Zrt. alkalmazottja köteles a Santander Consumer Finance Zrt. működésével kapcsolatban tudomására jutott üzleti titkot - időbeli korlátozás nélkül - megtartani.

3.1.3 Az üzleti titoknak nem minősülő adatokról a Ptk. 81. § (3)-(4) bekezdése, a titoktartási kötelezettség alóli mentesülésről a Hpt. 49. § (3)-(6) bekezdése rendelkezik.

### **3.2 A banktitok**

3.2.1 Banktitok minden olyan, az egyes Üzletfelekről a Santander Consumer Finance Zrt. rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely az Üzletfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a Santander Consumer Finance Zrt. által vezetett hitel/kölcsön-jellegű számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a Santander Consumer Finance Zrt-vel kötött szerződéseire vonatkozik. (Hpt. 50. § (1) bek.)

3.2.2 Az előző pont rendelkezései szempontjából a Santander Consumer Finance Zrt. Üzletfelének kell tekinteni mindenkit, aki (amely) a Santander Consumer Finance Zrt-től pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe.

3.2.3 Banktitok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a) a Santander Consumer Finance Zrt. Üzletfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad,
- b) a Hpt. a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
- c) a Santander Consumer Finance Zrt. érdeke ezt az Üzletféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

3.2.4 A banktitok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt. 51. § (2)-(8) bekezdéseiben, valamint a Hpt. 52-53. §-aiban meghatározott szervekkel szemben és esetekben.

3.2.5 Nem jelenti a banktitok sérelmét azon információk, adatok szolgáltatása, amelyek a Hpt. 54. §-ában foglalt rendelkezéseken alapulnak. A Santander Consumer Finance Zrt. a központi hitelinformációs rendszerbe (BAR-rendszer) a Hpt. rendelkezéseiben foglaltak alapján, az ott meghatározott esetekben szolgáltat adatot.

### **3.3. Az üzleti- és banktitok közös szabályai**

3.3.1. Ha a Santander Consumer Finance Zrt. vagy Üzletfele a másik félre vonatkozó üzleti vagy banktitok birtokába jut, köteles azt időbeli korlátozás nélkül megtartani.

3.3.2. Az előző pontban meghatározott titoktartási kötelezettség alapján az üzleti, illetőleg a banktitok körébe tartozó tény, információ, megoldás vagy adat, a Hpt-ben meghatározott körön kívül a Santander Consumer Finance Zrt., illetve az Üzletfél felhatalmazása nélkül nem adható ki harmadik személynek, és feladatkörön kívül nem használható fel.

3.3.3. Ha a Santander Consumer Finance Zrt. vagy Üzletfele a másik félre vonatkozó üzleti titok vagy banktitok birtokába jut, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá hogy a Santander Consumer Finance Zrt-nek vagy Üzletfelének hátrányt okozzon.

### **3.4. Egyéb rendelkezések**

3.4.1 A Santander Consumer Finance Zrt. és Üzletfele az egymással való kapcsolatukra és a másik félre vonatkozó, az üzleti kapcsolat során tudomásukra jutott nem nyilvános információkat kötelesek bizalmasan kezelni.

3.4.2 A Santander Consumer Finance Zrt. felelős az általa igénybevett jogi vagy egyéb képviselő, szakértő és közreműködő titoktartásáért és adatszolgáltatáskor erre külön felhívja a figyelmüket.

3.4.3 A jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyidejűleg az Üzletfél visszavonhatatlanul felhatalmazza a Santander Consumer Finance Zrt-t arra, hogy a köztük fennálló üzleti kapcsolatból fakadó, a Santander Consumer Finance Zrt-t megillető követelések teljes kielégítéséig az Üzletfél más hitelintézetnél vezetett számláiról és nyilvántartott tartozásairól – az egyébként banktitoknak minősülő, a gazdálkodást érintő adatokról és tényekről is – felvilágosítást kérjen a maga részére.

3.4.4 Az Üzletfél ezennel kijelenti, hogy nem tekinti a banktitok megsértésének, ha a Santander Consumer Finance Zrt. megkeresésére bármely más hitelintézet vagy pénzügyi vállalkozás információt ad ki róla a Santander Consumer Finance Zrt-nek.

A banktitok megtartásának kötelezettsége az így megszerzett információkra, adatokra is vonatkozik.

### **3.5 Információnyújtás**

3.5.1 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél külön felhatalmazása nélkül jogosult – a banktitokra és üzleti titokra vonatkozó szabályok szigorú figyelembevételével – harmadik személyek részére az itt meghatározott tartalmú információt megadni, hacsak azt az Üzletfél az információadást megelőzően írásban kifejezetten meg nem tiltotta.

3.5.2 A Santander Consumer Finance Zrt. által kiadott információ a következő adatokat tartalmazza:

- az Üzletfélre vonatkozó nyilvános információk,
- az Üzletfél és a Santander Consumer Finance Zrt. kapcsolatának általános jellemzése.

3.5.3 Az Üzletfél külön írásbeli felhatalmazása nélkül nyújtott információ nem tartalmazhat banktitoknak, illetve üzleti titoknak minősülő információt.

3.5.4 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél külön írásbeli felhatalmazása alapján részletesebb információt is jogosult kiadni az Üzletfélről.

3.5.5 A Santander Consumer Finance Zrt. az információ adását díj fizetéséhez kötheti, amelynek mértékét esetileg állapítja meg. Ellenkező megállapodást hiányában a díjat az információt kérő viseli. A Santander Consumer Finance Zrt. jogosult az információt mindaddig visszatartani, amíg részére a díjat meg nem fizették.

3.5.6 Az információ megtagadása a Santander Consumer Finance Zrt. részéről semmiképpen sem jelent az Üzletfélről alkotott negatív értékelést, és ennek megfelelően az Üzletfél nem támaszthat ezzel kapcsolatban a Santander Consumer Finance Zrt.-vel szemben semmilyen követelést.

3.5.7 A Santander Consumer Finance Zrt. által szolgáltatott információ nem jelent az érintett Üzletfélért történő kötelezettségvállalást, kezességvállalást, garancianyújtását, illetőleg felelősségvállalást.

3.5.8 A Santander Consumer Finance Zrt. az általa nyújtott információ felhasználása során keletkezett kárért kizárólag akkor felel, ha bizonyítottan valótlan adatot szolgáltatott, illetőleg a banktitokra, valamint az üzleti titokra vonatkozó szabályokat megsértette. Az Üzletfélről alkotott gazdasági megítélésével kapcsolatban a Santander Consumer Finance Zrt. csak súlyos gondatlanság esetén felel.

## **4. Jogviták rendezése**

4.1 A felek a köztük keletkező vitás kérdéseket lehetőség szerint közös megegyezéssel kívánják rendezni. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor bármelyik fél bírósághoz fordulhat.

4.2 A Santander Consumer Finance Zrt. és az Üzletfél közötti üzleti kapcsolat során, a Santander Consumer Finance Zrt. és az Üzletfél között fennálló hitel/kölcsön viszonyból eredő peres eljárások esetére a felek – a hatásköri szabályokra tekintettel – a helyi bíróságok közül a Pesti Központi Kerületi Bíróság, a megyei (fővárosi) bíróságok közül a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

## **5. Biztosítékok**

### **5.1 Biztosítéknyújtás**

5.1.1 Az üzleti kapcsolat fennállás alatt a Santander Consumer Finance Zrt. kérésére – kivéve, ha a szerződés vagy az ahhoz szorosan kapcsolódó ún. Szerződés Általános Feltételei másként rendelkezik – az Üzletfél köteles megfelelő biztosítékot nyújtani, vagy a már adott biztosítékot kiegészíteni olyan mértékben, amilyen mértékben a Santander Consumer Finance Zrt. megítélése szerint a már fennálló, vagy valamely más kötelezettségvállalásra tekintettel a jövőben esetleg keletkező követeléseinek megtérülésének biztosítékául szükséges.

A fenti kötelezettség megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül.

5.1.2 A biztosíték nyújtásáig, illetve a nyújtott biztosíték Santander Consumer Finance Zrt. által kért kiegészítésének megtörténteig a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult az Üzletféllel szembeni esetleges fizetési kötelezettségei teljesítését felfüggeszteni.

5.1.3 A biztosíték kikötésekor a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult meghatározni, hogy az egyes biztosítékokat milyen értéken fogadja el.

5.1.4 A Santander Consumer Finance Zrt. javára biztosítékkul lekötött valamennyi vagyontárgy, vagyoni értékű jog és követelés a Santander Consumer Finance Zrt-nek az Üzletféllel szembeni valamennyi követelésére biztosítékkul szolgál, tekintet nélkül arra, hogy a követelés hitelnyújtásból vagy a pénzügyi-szolgáltatási tevékenységgel összefüggő egyéb üzleti kapcsolatból ered. Ugyanez a szabály érvényes azokra a követelésekre is, amelyeket harmadik személy ruházott át a Santander Consumer Finance Zrt-re.

5.1.5. A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletféllel megkötött szerződés során, különösen a következő szerződéses biztosítékokat alkalmazhatja:

- deviza alapon nyilvántartott kölcsönök esetén árfolyamtartalék felszámítása,
- gépjármű vásárlására nyújtott kölcsönök esetén CASCO biztosítási szerződés megkötésének előírása és a kötelező felelősségbiztosítás engedélyezése,
- gépjármű vásárlására nyújtott kölcsönök, illetve gépjármű fedezettel biztosított szabad felhasználású kölcsönök esetén vételi (opciós) szerződés megkötése, valamint azt biztosító elidegenítési és terhelési tilalom kikötése,
- nem természetes személy Üzletfelek részére gépjármű vásárlására nyújtott kölcsönök esetén zálogszerződés megkötése, valamint azt biztosító elidegenítési és terhelési tilalom kikötése,
- készfizető kezes (vagy adóstárs) bevonása,
- a kölcsönszerződés közokiratba foglalása,
- meghatározott kockázatok esetére ún. hitelfedezeti élet- és balesetbiztosítás megkötése, illetve gépjármű vásárlására nyújtott kölcsönök, illetve gépjármű fedezettel biztosított szabad felhasználású kölcsönök esetén meghatározott kockázatok esetére ún. hitelfedezeti vagyonbiztosítás megkötése,
- felhatalmazás azonnali beszedési megbízás benyújtására.

A Santander Consumer Finance Zrt. a fent felsorolt biztosítékokon túl egyedi esetekben a kölcsönszerződésben, illetve egyes szerződéstípusok esetén a kölcsönszerződéshez elválaszthatatlanul kapcsolódó Szerződés Általános Feltételeiben egyéb biztosítékok meglétét is előírhatja.

### **5.1.5 Felhatalmazás azonnali beszedési megbízás benyújtására**

5.1.5.1 A Santander Consumer Finance Zrt. törvény, kormányrendelet vagy az Üzletfél felhatalmazása alapján jogosult az Üzletfélével szembeni követeléseit azonnali beszedési megbízás útján beszedni az Üzletfél bármely hitelintézetnél vezetett elszámolási/pénzforgalmi bankszámlája terhére. Felhatalmazó levél alapján az azonnali beszedési megbízás az Üzletfél lakossági bankszámlája terhére is benyújtható.

5.1.5.2 Azon szerződéskötések esetében, ahol a szerződés bármely fizetési kötelezettséget ír elő az Üzletfél részére, az Üzletfél köteles a szerződésben vállalt ezen kötelezettsége alapján vagy a Santander Consumer Finance Zrt. felhívására a Santander Consumer Finance Zrt. javára fennálló azonnali beszedési megbízás benyújtásának jogáról felhatalmazó levélben a számlavezető hitelintézetét/hitelintézeteit értesíteni. Ezzel egyidejűleg köteles bankszámlái számát és az azokat vezető hitelintézetek nevét, illetőleg a felhatalmazó levelek olyan másolatát, amelyben a számlavezető a felhatalmazás tudomásulvételét igazolta, a Santander Consumer Finance Zrt.-nek átadni. Az azonnali beszedési megbízásra vonatkozó felhatalmazást az Üzletfél kizárólag a Santander Consumer Finance Zrt. előzetes írásos beleegyezésével vonhatja vissza.

5.1.5.3 Amennyiben tartozása fennállása alatt az Üzletfél valamely bankszámlájának száma megváltozna, illetve valamelyik hitelintézetnél új bankszámlát nyitna, köteles a számlaváltozás, illetve a számlanyitás napjától számított 3 munkanapon belül a bankszámlára vonatkozóan az előbbi bekezdés szerinti felhatalmazó levelet a Santander Consumer Finance Zrt.-hez eljuttatni.

### **5.1.6 Beszámítás**

5.1.6.1 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél rendelkezése nélkül is megterhelheti az Üzletfél nála vezetett hitel/kölcsön-jellegű számláját, illetve beszámítással élhet a pénzügyi-szolgáltatási tevékenysége körében keletkezett, esedékessé vált követelése erejéig.

5.1.6.2 Ha az Üzletfélnek a Santander Consumer Finance Zrt.-vel szemben egy időben több tartozása áll fenn és az Üzletfél teljesítése csak részben fedezné a tartozásokat, a Santander Consumer Finance Zrt. eltérő megállapodás hiányában szabad belátása szerint a régebben lejárt vagy a kevésbé biztosított követelés fedezésére fordíthatja a befolyt összeget.

### **5.2 A biztosítékok kezelése**

5.2.1 Az Üzletfél köteles gondoskodni a Santander Consumer Finance Zrt. számára biztosítéku szolgáltató valamennyi vagyontárgy, jog és követelés fenntartásáról és értéke megőrzéséről. Köteles gondoskodni továbbá a követelések érvényesíthetőségéről, és arról, hogy azok teljesítése a Santander Consumer Finance Zrt. részére esedékességkor megtörténjen.

5.2.2 Az Üzletfél jogosult és köteles a birtokában, illetőleg használatában lévő, a Santander Consumer Finance Zrt. javára biztosítéku lekötött vagyontárgyakat rendeltetésszerűen használni, kezelni, üzemeltetni, megőrzésükről gondoskodni.

5.2.3 Amennyiben az Üzletfél a fenti kötelezettségeinek nem tesz eleget, és ezáltal a biztosítékok fennállását, értékét, érvényesíthetőséget veszélyezteti, akkor a Santander Consumer Finance Zrt. - vagy az általa megbízott személy – jogosult közvetlenül eljárni az Üzletfél helyett, illetve kezdeményezni a szükséges hatósági vagy bírósági eljárást.

5.2.4 Ha valamely biztosítéku szolgáltató jog gyakorlása vagy követelés érvényesítése a lekötés időtartama alatt esedékessé válik, a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult a jogot gyakorolni, illetve a követelést érvényesíteni. Az érvényesítés folytán befolyt összegeket a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult biztosítékként kezelni, ha pedig ez nem szükséges, jóváírja az Üzletfél Santander Consumer Finance Zrt.-nél vezetett hitel/kölcsön-jellegű számláján, illetve átutalja az Üzletfél által megjelölt bankszámlára.

5.2.5 Az Üzletfélnek bármely, a Santander Consumer Finance Zrt-vel megkötött kölcsönszerződéséből finanszírozott vagyontárgya, vagyoni értékű joga vagy követelése – amely a Santander Consumer Finance Zrt-vel fennálló üzleti kapcsolata során a Santander Consumer Finance Zrt. birtokába jut – külön biztosítéki szerződés kötése nélkül is zálogként, óvadékként szolgál a Santander Consumer Finance Zrt-nek az Üzletféllel szembeni követeléseit biztosítékul.

### **5.3 Biztosítás**

5.3.1 Az Üzletfél – kivéve, ha a szerződés másként rendelkezik – köteles a biztosítékul lekötött vagyontárgyakat minden kár esetére teljes értékben biztosítani és a biztosítási szerződés(ek)ben, illetve kötvény(ek)ben a Santander Consumer Finance Zrt-t, mint kedvezményezettet, feltüntetni.

5.3.2 Az Üzletfél a biztosítási szerződést – amíg a vagyontárgyak a Santander Consumer Finance Zrt-vel szembeni tartozásának biztosítékul szolgálnak – a Santander Consumer Finance Zrt. hozzájárulása nélkül nem módosíthatja és nem szüntetheti meg.

5.3.3 Az Üzletfél a Santander Consumer Finance Zrt. felhívására haladéktalanul köteles a biztosítási kötvényt és a biztosítási díj megfizetését igazoló okmányokat a Santander Consumer Finance Zrt. részére bemutatni, illetve átadni.

5.3.4 A Santander Consumer Finance Zrt. a befolyó biztosítási összeget az Üzletfél tartozásának csökkentésére fordíthatja a tartozás esedékessé válása előtt is. A biztosítási összegnek a Santander Consumer Finance Zrt. követeléseit meghaladó rész az Üzletfelet illeti meg.

### **5.4 A biztosítékok érvényesítése**

5.4.1 Ha az Üzletfél a Santander Consumer Finance Zrt-vel szemben fennálló fizetési kötelezettségeit esedékességkor nem teljesíti, a Santander Consumer Finance Zrt. - vagy az általa megbízott harmadik személy – jogosult érvényesíteni a Santander Consumer Finance Zrt-nek bármely, a biztosítékkal kapcsolatos jogát oly módon, amint az megítélése szerint a Santander Consumer Finance Zrt-t megillető követelések kielégítését a legeredményesebben szolgálja.

5.4.2 Ha az Üzletfél valamely esedékessé vált fizetési kötelezettségének a Santander Consumer Finance Zrt. írásbeli felhívása ellenére a felhívásban megjelölt határidőn belül sem tesz eleget, a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult valamennyi fennálló követeléséhez kapcsolódó jogviszonyt azonnal hatályal felmondani és az azokból származó követelését esedékessé tenni. A biztosítékok érvényesítését követően a Santander Consumer Finance Zrt haladéktalanul elszámol az Üzletféllel.

5.4.3. A biztosítékok érvényesítése során a Santander Consumer Finance Zrt. a szerződést érintő valamely rendkívüli esemény (káresemény, azonnali hatályú felmondás stb.) bekövetkezése esetén a követelés leggyorsabb és legnagyobb arányú megtérülésén túl annak a biztosítéknak az érvényesítésére törekszik, amely az Üzletfél számára a legkisebb költségvonzattal jár. A Santander Consumer Finance Zrt. a biztosíték érvényesítése során törekszik az Üzletféllel történő együttműködésre.

5.4.4. Gépjármű vásárlására nyújtott kölcsönök, illetve gépjármű fedezettel biztosított szabad felhasználású kölcsönök esetén, amennyiben a biztosíték érvényesítése a szerződés azonnali hatályú felmondása miatt válik szükségessé, a Santander Consumer Finance Zrt. a gépjárműből történő kielégítés esetén elsősorban az Üzletféllel történő közös értékesítésre törekszik.

### **5.5 Tájékoztatás, ellenőrzés**

5.5.1 Az Üzletfél haladéktalanul köteles tájékoztatni a Santander Consumer Finance Zrt-t a biztosítékok értékében, értékesíthetőségében és érvényesíthetőségében bekövetkezett, illetve előrelátóan bekövetkező változásról.

5.5.2 A Santander Consumer Finance Zrt. vagy megbízottja bármikor jogosult ellenőrizni – akár a helyszínen is – a biztosítékok meglétét és azt, hogy az Üzletfél a biztosítékokkal kapcsolatos kötelezettségeinek eleget tesz-e. Az ellenőrzés során az Üzletfél köteles a Santander Consumer Finance Zrt.-vel mindenben együttműködni és az ellenőrzéshez minden szükséges tájékoztatást megadni és az okmányokba betekintést engedni.

## **5.6 A költségek viselése**

A biztosítékok nyújtásával, fenntartásával, kezelésével és érvényesítésével kapcsolatos minden szükséges költség az Üzletfelet terheli.

## **6. Hitel/kölcsön-ügyletek**

### **6.1 A hitel/kölcsön ügyletekről általában**

6.1.1 A Santander Consumer Finance Zrt. hitel/kölcsön nyújtási tevékenységet hitel/kölcsön-szerződés vagy eseti hitel/kölcsön-szerződés alapján végez.

6.1.2 A Santander Consumer Finance Zrt. hitel/kölcsön nyújtására vonatkozó ajánlatot (függetlenül attól, hogy az ajánlattétel az Üzletfél kezdeményezésére vagy saját elhatározás alapján történik) érvényesen csak írásos formában tesz. Az Üzletfél érvényesen nem hivatkozhat arra, hogy személyes megbeszélés vagy távbeszélő útján szóbeli ajánlatot vagy ígéretet kapott.

6.1.3 Hitelszerződés megkötésére és más tartós hiteljogviszony létesítésére akkor kerülhet sor, ha a Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél hitelképességét megfelelőnek ítéli. A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél hitelképességére vonatkozó vizsgálat szempontjait maga határozza meg, és jogosult azokat módosítani, ha a módosítás – megítélése szerint – ésszerű és szükséges.

6.1.4 A Hitelképesség megítéléséhez a Santander Consumer Finance Zrt. elsősorban Üzletfeleivel kialakított üzleti kapcsolatainak során szerzett ismereteit, az Üzletfél által meghatározott időközönként szolgáltatott adatokat, információkat használja fel, de a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult bármely egyéb, az elbíráláshoz általa szükségesnek tartott adatot, információt, okiratot kérni.

6.1.5 A hitelkérelem érdemi elbírálásának, valamint a már biztosított hitelkeret további fenntartásának az a feltétele, hogy az Üzletfél a gazdálkodásról a Santander Consumer Finance Zrt. által kért szükséges információkat, adatokat, okiratokat időben, pontosan, a Santander Consumer Finance Zrt. által igényelt formában megadja. A hitelkérelem benyújtásakor az Üzletfél köteles tájékoztatást adni tartozásairól.

6.1.6 A Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfél hitelügyletekre vonatkozó – írásbeli vagy szóbeli – kezdeményezésre, az üzleti feltételek kialakítását célzó tárgyalásra vagy szerződéskötésre szóló javaslat formájában, az adott körülmények között lehetséges legrövidebb időn belül válaszol. A hitelkérelmek befogadásának részletes rendjéről a Santander Consumer Finance Zrt. az Üzletfelet tájékoztatja.

6.1.7 A Santander Consumer Finance Zrt. a Ptk. 524. § (1) bekezdése alapján, továbbá abban az esetben, ha vélelmezhető, hogy az Üzletfél által a hitelkérelemben vagy mellékleteiben előadott adatok valamelyike nem felel meg a valóságnak, illetve ha a hitelfolyósításkor rendelkezésre álló adatok vagy iratok eltérnek a hiteligénylés benyújtásakor a Santander Consumer Finance Zrt. rendelkezésére bocsátott adatoktól, illetve dokumentációktól, a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult megtagadni a kölcsönösszeg átadását, illetve a körülmények kivizsgálásáig a folyósítást felfüggesztheti. Az ebből eredő károkért a Santander Consumer Finance Zrt. felelősséget nem vállal.

6.1.8 A hitelezési jogviszony fennállása alatt az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség megszegése súlyos szerződésszegésnek minősül.

6.1.9 Súlyos szerződésszegés esetén a Santander Consumer Finance Zrt. jogosult a hitelügyletre vonatkozó szerződéseket egyoldalúan, azonnali hatállyal felmondani.

6.1.10 A felmondás nem érinti a Santander Consumer Finance Zrt. által – a szerződés alapján – harmadik személlyel szemben vállalt kötelezettségeket, azonban az Üzletfél köteles a Santander Consumer Finance Zrt. kívánságára a teljesítéshez szükséges fedezetet a Santander Consumer Finance Zrt. rendelkezésére bocsátani.

6.1.11 A hitel/kölcsön-ügyletre vonatkozó szerződés felmondása esetén az Üzletfél köteles a Santander Consumer Finance Zrt. felé fennálló teljes tartozását hiánytalanul, a kézbesítéstől számított 5 naptári napon belül kiegyenlíteni.

## **6.2 Jogi személyek részére történő gépjármű finanszírozásra vonatkozó rendelkezések**

6.2.1 A Santander Consumer Finance Zrt. a hitel/kölcsön nyújtási tevékenység keretében a természetes személyek részére történő fogyasztási kölcsön nyújtáson túlmenően nem pénzügyi vállalkozások részére nyújtott gépjármű finanszírozási hitel/kölcsön nyújtási tevékenységet is folytat.

6.2.2 A gépjármű finanszírozás során eszközölt hitel/kölcsön nyújtási tevékenység a jelen Üzletszabályzatban meghatározott Üzletfelek által vehetőek igénybe.

6.2.3 A Santander Consumer Finance Zrt. a gépjármű finanszírozás keretében egyedi és ún. készletfinanszírozási tevékenységet folytat.

6.2.4 A Santander Consumer Finance Zrt. a jelen pontban körülírt gépjármű finanszírozási tevékenységet a jelen Üzletszabályzat feltételei szerint és a jelen Üzletszabályzatban meghatározott ügyrend alapján folytatja.

### **Mellékletek:**

**1. számú melléklet:** Magatartási kódex

# Magatartási kódex

## a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról

### PREAMBULUM

Jelen Magatartási Kódex célja, hogy megerősítse a lakossági hitelfelvevők és a hitelezők közötti kapcsolatban nélkülözhetetlen bizalmat. Jelen Kódexben rögzített szabályok maradéktalan betartásával a hitelezők azt vállalják, hogy a lakosság körében átlátható és felelős magatartást tanúsítanak ügyfelekkel szemben mind a hitelnyújtást megelőző időszakban, mind a felvett hitelek teljes futamideje alatt, továbbá a fizetési nehézségek felmerülése esetén követhető eljárásaikban is.

A Kódexet aláíró hitelezők kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Kódex előírásait, az ügyfelekkel szembeni magatartásukban, továbbá belső üzletmenetükben a Kódex és a hatályos jogszabályi rendelkezések szerint önkéntesen érvényesítik az alábbi alapelvek szem előtt tartásával:

- **transzparencia elve**, amely alapján a lakossági hitelnyújtás körében fokozottan érvényesítik a közérthetőséget és átláthatóságot, a szükséges információk hozzáférhetőségét,
- **szabályelvűség elve**, amely alapján az aláíró hitelezők gyakorlatukat a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő elvárásoknak megfelelő tartalommal, szabályzatokban rögzítik,
- **szimmetria elve**, amely alapján, ha a feltételek illetve körülmények kedvezőtlen megváltozásra hivatkozással a hitelező az ügyfél által fizetendő kamatot, díjat, vagy költséget egyoldalúan emeli, akkor, ha a körülmények kedvező irányba változnak, e változásokat is érvényesítik ügyfelek javára.

A Kódexben foglalt magatartási szabályok alkalmazásának erősítése érdekében az aláíró hitelezők tudomásul veszik és támogatják, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban: PSZÁF vagy Felügyelet)

- a Kódexhez nem csatlakozó intézmények listáját nyilvánosan közzé tegye, valamint
- a Kódexhez csatlakozó intézmények körében a Kódex valamennyi rendelkezésének betartását folyamatosan ellenőrizze és megállapításait, illetőleg ennek alapján kialakított minősítését – mind az intézmények, mind pedig az ügynökök vonatkozásában – honlapján folyamatosan közzé tegye.

A Kódexet aláíró hitelezők kijelentik, hogy a Kódexben vállalt szabályok megállapítása és azok végrehajtása során a már eddig is kialakult legjobb piaci gyakorlatokat vették figyelembe és azok alkalmazása során az intézmények közötti tisztességes piaci versenyt nem kívánják korlátozni, hanem kizárólag abban érdekeltek, hogy a tisztességes verseny és a korrekt üzletmenet eszközeivel támogassák a lakossági ügyfélkörük és ezen keresztül a magyar gazdaság fejlődését. Meggyőződésük, hogy jelen önszabályozásuk – a hatályos magyar jogszabályok rendelkezéseit nem helyettesítve, hanem azokat erkölcsi normák figyelembe vételével kiegészítve

szítve – tovább erősítik az elégedett fogyasztókért folytatott piaci versenyt, a hitelezési szolgáltatások minőségét és eredményességét a lakosság körében.

A Kódex aláírói „A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel” összhangban kötelezettséget vállalnak arra, hogy a fogyasztó üzleti döntését befolyásoló kereskedelmi gyakorlatuk keretében utalnak arra, hogy a Kódexnek alávetették magukat. A Kódex aláírói továbbá kötelezettséget vállalnak arra, hogy általános szerződési feltételeiket magában foglaló üzletszabályzataikban megjelenítik, hogy jelen Magatartási Kódexnek kötelező érvénnyel alávetették magukat.

### **A Kódex hatálya**

A Kódex hatálya kiterjed a Kódexet aláíró összes lakossági hitelezéssel foglalkozó pénzügyi intézményre, így kereskedelmi bankra, jelzálog-hitelintézetre, lakás-takarékpénztárra, takaré- és hitelszövetkezetre, fióktelepre és pénzügyi vállalkozásra, ideértve a lízing-, és faktorcégeket is, valamint a hiteltermékeket kínáló biztosítókra és nyugdíjpénztárakra is. A továbbiakban „hitelező”, illetve „hitelezői gyakorlat” alatt a fenti intézmények teljes köre, illetve azok gyakorlata értendő.

A Kódexet aláírók vállalják, hogy az általuk irányított, lakossági hitelezéssel foglalkozó hazai leányvállalataikra nézve is érvényt szereznek a Kódex előírásainak.

A jelen Kódexet aláíró pénzügyi intézmények a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) szerint fogyasztónak minősülő személyek részére végzett hitelezési tevékenységük teljes körében alkalmazzák a rendelkezéseket, továbbá a szolgáltatásnyújtásban részt vevő ügynökeikkel és megbízottaikkal kötött szerződésben előírják az e Kódexben foglaltak betartását.

A Kódex szabályozza a lakossági hitelezéssel összefüggésben

1. A felelős hitelezés általános normáit
2. A szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elveit
3. A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályokat
4. Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárásokat
5. Végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás elveit

## I. A felelős hitelezés általános normái

**A hitelezők maradéktalanul betartják a felelős hitelezés elveit, különös tekintettel arra, hogy a nyújtott hitelek egyik forrása betéteseik náluk elhelyezett betéte. Szem előtt tartják, hogy a felelős hitelezés a hitelező és az ügyfél részéről is kölcsönösen felelős, körültekintő eljárást feltételez. A hitelezők a tájékoztatás, az ügyféllel történő kapcsolattartás során a rendelkezésükre álló eszközökkel segítik az ügyfeleiket a felelős döntés meghozatalában. A hitelezők eljárásaik során nemcsak a hitelek kihelyezésére törekednek, hanem céljuknak tekintik az ügyfél hosszú távú megtartását, a hitel sikeres visszafizetését is.**

A hitelezők

- a) hitelbírálataik során alapvetően az ügyfelek hitelező által megismert teherviselő képességét figyelembe véve hozzák meg hitelengedélyező döntéseiket. Ezen eljárásuk során megvizsgálják, hogy ügyfelek várhatóan képesek lesznek-e a szerződés szerű visszafizetésére. Csak eszközfedezeti alapon, jövedelem vizsgálat nélküli hitelt - a felmerülő kockázatok gondos mérlegelésével, illetve erre kialakított speciális termék-körökben – korlátozottan nyújtanak.
- b) Az ügyféligényekhez szabott átlátható termékeket, szolgáltatásokat, kondíciókat és szerződési feltételeket alakítanak ki. Az ügyféligények meghatározásánál a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban az olyan fogyasztó magatartását veszik alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.
- c) Ügyfeleknek a nyújtandó szolgáltatásról korrekt és teljes körű tájékoztatást adnak. A személyes ügyfélkapcsolatokban törekednek arra, hogy ügyfelek megértsék a számukra ajánlott/értékesített termék kondícióit, és képesek legyenek mérlegelni a benne rejlő kockázatokat.
- d) Segítik az ügyfeleiket abban, hogy döntésüket hosszabb távú szempontok mérlegelésével hozzák meg. A hitelszerződés megkötése előtt a hitelezők vállalják továbbá, hogy az ügyfél számára megfelelő, konkrét hiteltermék kiválasztását követően kiemelt figyelmet fordítanak azon kockázatok bemutatására, amelyek a hitel törlesztőrészletének növekedését eredményezhetik, és felhívják ügyfelük figyelmét arra, hogy számoljanak a törlesztő részlet esetleges jövőbeni növekedésével, a hiteltermék kiválasztásánál józan körültekintéssel járjanak el.
- e) Az ügyféllel szemben együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódot tanúsítanak.

## II. Szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elvei

A hitelezők vállalják, hogy

- a) Lakossági lakáshitelezési szolgáltatás nyújtása esetén jelen Kódex hatályba lépését követő 6 hónapon belül csatlakoznak „**az Európai Megállapodás a lakáshitelekre vonatkozó szerződéskötés előtti információkról szóló önkéntes magatartási kódexről**” (2001/193/EK) című ajánláshoz és lehetőség szerint a csatlakozást követően azonnal alkalmazzák az abban megfogalmazott tájékoztatási elveket és konkrét gyakorlatot,
- b) Lehetővé teszik ügyfeleik számára a **saját intézményük eltérő feltételű termékei közötti összehasonlítást**.
- c) Javasolják ügyfeleiknek, illetve leendő szerződő feleiknek, hogy a felelős hitelfelvételi döntéshez fontolják meg a háztartásuk teljes teherviselő képességét, vegyék figyelembe a háztartásukban élők vagyoni-jövedelmi helyzetét, eladósodottságát és a leendő adóssággal összefüggő teherviselő képességüket is, valamint az ügyfél igénye alapján segítséget nyújtanak az ügyfél, illetve leendő szerződő fél teherviselő képességének felméréséhez.
- d) Felhívják az ügyfelek figyelmét a **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének fogyasztóvédelmi honlapjára** és az **ott szereplő termékleírásokra, összehasonlítást segítő alkalmazásokra** (hitelkalkulátor, háztartási költségvetés-számító program), valamint **átlinkelési lehetőséget biztosítanak** azokra.
- e) Kerülik a nem kifejtő, nehezen érthető, kizárólag a jogszabályhelyek megjelölésére szorítókozó tájékoztatást. Személyes ügyfélkapcsolat esetén az írásos tájékoztatást a hitelező munkatársa **szóbeli magyarázattal** is kiegészíti.
- f) Egyértelműen meghatározzák a pénzügyi szolgáltatások és termékek értékesítése során **használt fogalmakat**.
- g) Kereskedelmi kommunikációban **az akciós induló és az akciós időszakot követően fizetendő törlesztő-részletet** ugyanakkora betűmérettel és megegyező megjelenítésben feltüntetik, vagy gondoskodnak arról, hogy az jól érthetően elhangozzon.
- h) Biztosítják, hogy ügynökeik **kellő példányszámban** rendelkezzenek minden szükséges ügyfél-tájékoztató dokumentummal és rendszeresen, szűrőpróba-szerűen ellenőrzik, hogy ügynökeik a törvényi és belső előírásoknak megfelelően tájékoztatják-e az ügyfeleket.
- i) Termékek/szolgáltatások köréről, azok kondícióiról **ügyintézőiket**/ügyfélszolgálati munkatársaikat/call centeres kollégáikat időben, megfelelő keretekben felkészítik, hogy valóban hasznos, pontos és érvényes információkkal láthassák el az érdeklődő ügyfeleiket.
- j) Nem tekintik **az ügyfelek életkorát** a hitelkérelem automatikus elutasítása indokának és egyben mérlegelik, hogy milyen módon nyújthatnak hitelt idősebb ügyfeleiknek, milyen eszközökkel kezelhetik az időskorból származó hitelezési kockázatokat (pl. további biztosítékok előírása).
- k) A hiteligenylés benyújtásakor vagy azt megelőzően meggyőződnek arról – ha a Központi Hitelinformációs Rendszerben **(KHR) való szereplés** valószínűleg a hitelkérelem elutasításával jár –, hogy ügyfeleik nem szerepelnek-e a KHR-ben, ezzel megki-

mélve az ügyfeleket a hitelező részére fizetendő indokolatlan költségektől. Ennek érdekében felhívják ügyfeleik figyelmét arra, hogy a KHR-ben való szereplés várhatóan a hiteligenylés elutasításával járna, ezért javasolják az ügyfélnek, hogy amennyiben szükségesnek látja, éljen az évente egyszeri ingyenes adatlekérés lehetőségével. Ha a hitelkérelem valószínűleg elutasított lesz, azt a leggyorsabban közlik az ügyféllel. Ezzel elkerülve a felesleges bizakodást a jövőbeni döntés iránt.

- l) **Megtakarítási termékkel** (például unit-linked biztosítással) **kombinált hitelek értékesítésekor** példával illusztrálva felhívják az ügyfél figyelmét ezen termékek kockázataira, így különösen arra, hogy a megtakarítási rész a várttól kisebb hozama esetén az ügyfél befizetései nem, vagy nem teljesen fogják fedezni a szükséges mértékű törlesztést.
- m) Amennyiben a hitelnyújtás feltétele **hitelfedezeti célú életbiztosítás megkötése** (ide nem értve azt az esetet, amikor az ügyfél a hiteligenylést megelőzően köt hitelfelvétel céljából életbiztosítást), akkor erre csak a pozitív hitelbírálatot követően, a hitelfolyósítás feltételeként kerüljön sor. El kell kerülni, hogy az ügyfél elutasított hiteligenylés esetén is, fölöslegesen kössön életbiztosítást.
- n) Vállalják, hogy amennyiben lehetséges (pl. nem a termékbe beépített csoportos biztosítások esetén), az **ügyfél szabadon választhasson** több biztosítótársaság életbiztosítási terméke közül.
- o) Ha a hitelezéssel kapcsolatban **értékbecslés** készül, és annak díját az ügyfél megfizeti, akkor az ügyfélnek lehetőséget biztosítanak, hogy megismerje az elkészült értékbecslés üzleti titkot nem tartalmazó részét. Biztosítják továbbá az ügyfél számára, hogy az elkészült **értékbecslés** egy példányát, vagy az abból készült kivonatot megtarthassa.
- p) Amennyiben **a hitelhez állami kamattámogatás, vagy állami kezesség járul**, tájékoztatják az ügyfelet a támogatás, illetve kezesség igénybe vételéről, annak mértékéről, feltételeiről, illetve a támogatott hitel visszafizetése során tanúsított, a vállalt feltételeket nem teljesítő, nem szerződészerű magatartás következményeiről.
- q) Vállalják, hogy a szerződő ügyfelek jóváhagyó, illetve tájékoztatás megtörténtét igazoló nyilatkozatainak rögzítése során gondoskodnak arról, hogy az ügyfél szándéka egyértelműen azonosítható legyen, a nyilatkozat egy aláírt példányát átadják az ügyfélnek. A különböző nyilatkozatok (pl. a személyes adatok kezelésére, a KHR-tájékoztatásra, a közvetlen üzletszerzés keretében történő megkereséshez való hozzájárulásra vonatkozó nyilatkozat, kockázatfeltáró nyilatkozat) egy lapon történő megtétele akkor elfogadható, ha az ügyfélnek lehetősége van megjelölni, hogy mihez adja hozzájárulását, mely kérdés tekintetében teszi meg nyilatkozatát.
- r) Legkésőbb a szerződés megkötésekor írásban tájékoztatják ügyfeleiket arról, hogy van-e az ügyfélnek – akár jogszabályi előírás, akár üzletpolitikai megfontolás alapján – lehetősége a **szerződés díjmentes felmondására**.
- s) A szerződés megkötésekor vállalják, hogy az ügyfél számára lehetőséget biztosítanak a devizaalapú hitel **devizában történő egyösszegű törlesztésére**.
- t) Felhívják a szerződés megkötésében **közreműködők** figyelmét arra, hogy a hitelező által a későbbiekben esetlegesen kezdeményezett követelésvásárlásban vagy a végrehajtásban vásárolóként nem vehetnek részt.

### III. A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályok

A hitelezők vállalják, hogy

- a) a lakossági hitel-, illetve kölcsönszerződésekben alkalmazott kamat, díj és költség-tényezők egyoldalú módosításának elveit Árazási Elvekben rögzítik, amely üzleti titkot tartalmazhat, ezért nem nyilvános, de azt a PSZÁF kérésére, annak rendelkezésére kell bocsátani.
- b) az Árazási Elvek jelen Kódexben meghatározott okok figyelembe vételével – az adott hitelező sajátosságai alapján – tartalmazzák a legfontosabb előre látható árazási szempontokat, amely a szerződésekben alkalmazott kamat, díj és költség módosítására hatással lehet.
- c) A szerződésekben alkalmazott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró – jelen Kódexben meghatározott, a hitelező által alkalmazott – ok-listát nyilvánosságra hozzák.
- d) A szerződés szerint egy évet meg nem haladó futamidejű – és automatikusan nem megújítható – hitelek esetében az ügyfél hátrányára a szerződéses feltételeket a hitelező egyoldalúan nem fogja módosítani.
- e) Érvényesítik az adott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró feltételek vagy körülmények kedvező irányú változását is a szimmetria elvének megfelelően.
- f) Az átláthatóság biztosítása érdekében a deviza alapú hitelek folyósítása és törlesztése esetén alkalmazott aktuális árfolyamot és az MNB deviza középárfolyamtól való eltérést visszakereshetően is nyilvánosságra hozzák.

Ennek megfelelően - amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - a **pénzügyi intézmény egyoldalúan jogosult a fogyasztóval kötött kölcsönszerződésben, vagy pénzügyi lízingszerződésben a kamat-, illetve költség- és díjtételeinek mértékét megváltoztatni, amennyiben az adott szolgáltatást befolyásoló feltételek módosulnak.** Az alábbiakban megjelölt valamely ok változása önmagában nem feltétlenül eredményezi a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemének módosítását. Az alábbiakban meghatározott, a kamat-, díj- és költségelemekre kihatással bíró, huzamosabb ideig fennálló okok változása együttes hatásainak vizsgálata és alapos elemzése alapján dönt a pénzügyi intézmény a fogyasztói kölcsönszerződés kamat-, díj- vagy költségelemének egyoldalú módosításáról.

#### Ok-lista

1. A hitelezők vállalják, hogy **kamatot** csak az alábbi okok bekövetkezése esetén módosítanak egyoldalúan.

1.1. A jogi, szabályozói környezet megváltozása

- a) a hitelező – hitel-, és pénzügyi lízingszerződés szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy ahhoz kap-

csolódó jogszabályváltozás, jegybanki rendelkezés vagy a hitelezőre kötelező egyéb szabályozók megváltozása;

- b) a hitelező – hitel-, és pénzügyi lízingszerződés szerinti jogviszonyokat szorosan és közvetlenül érintő – tevékenységéhez kapcsolható közteher- (pl. adó-) változása, a kötelező tartalékolási szabályok változása;
- c) kötelező betétbiztosítás összegének, vagy díjának változása.

## 1.2. A pénzügyi feltételek, a makrogazdasági környezet módosulása

- a) a hitelező forrásköltségeinek változása / pénzügyi forrásszerzési lehetőségek változása, így különösen, de nem kizárólagosan:
  - Magyarország hitelbesorolásának változása,
  - az országkockázati felár változása (credit default swap),
  - jegybanki alapkamat, a jegybanki repo- és betéti kamatlábak változása,
  - a bankközi pénzügyi kamatlábak/ hitelkamatok változása,
  - a Magyar Állam vagy a hitelező által kibocsátott kötvény és SWAP hozamgörbék egymáshoz képest történő elmozdulása,
  - refinanszírozást biztosító, nyilvánosan kibocsátott értékpapír hozamának, illetve kibocsátója elismert külső hitelminősítő szervezet általi kockázati besorolásának változása vagy az ilyen besoroláshoz kapcsolódó költségek megváltozása,
  - a hitelező lekötött ügyfélbetéteinek kamatának változása.

## 1.3. Az ügyfél kockázati megítélésének megváltozása

- a) Az ügyfél, illetve a hitelügylet más kockázati kategóriába történő átsorolása a hitelező vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata, vagy belső adósminősítési szabályzata alapján – különös tekintettel az ügyfél pénzügyi helyzetében és fizetőképességi stabilitásában bekövetkező változásokra –, ha azt az új kockázati kategóriába történő átsorolás az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokolttá.
- b) A hitelező vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő eszközminősítési szabályzata, vagy hitelező belső adósminősítési szabályzata alapján azonos kockázati kategóriába tartozó hitelügyletek, illetve ügyfelek kockázatának változása, ha a kockázat megváltozása az adott kockázati kategóriában az értékvesztés, és ezáltal az alkalmazott kockázati felár mértékének változtatását teszi indokolttá.
- c) A hitelezők vállalják, hogy a kockázati megítélés megváltozása alapján nem érvényesítenek kamatemelést azon ügyfeleknél, akik szerződési kötelezettségeiket folyamatosan teljesítették, a hitel futamideje alatt nem estek fizetési késedelembe.
- d) A nyújtott kölcsön vagy hitel fedezetéül szolgáló ingatlanfedezet értékében bekövetkezett legalább 10%-os változás.

2. A hitelezők vállalják, hogy kamaton kívüli, a hitelhez kapcsolódó **egyéb jutalékokat, költségeket és díjakat** évente maximálisan a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos infláció mértékében emelnek.

3. A hitelezők vállalják, hogy az 1. és 2. pont mellett vis maior események – hirtelen bekövetkező nagyfokú pénz- és tőkepiaci zavarok – bekövetkezése esetén átmenetileg, a zavarok fennállásáig módosítanak egyoldalúan kamatot, díjat, költséget. A hitelezők vállalják továbbá, hogy ilyen intézkedés alkalmazását – a PSZÁF egyidejű tájékoztatása mellett – a nyilvánosságra hozzák.

#### IV. Az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárások

A hitelezők vállalják, hogy

- a) Kidolgoznak a hitelezéssel kapcsolatban olyan termékeket, **áthidaló módszereket**, intézkedési csomagokat, amelyek a hitelek átütemezésével, vagy a törlesztési időszak meghosszabbításával kapcsolatosak, vagy egyéb módon próbálnak a szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken segíteni.
- b) Az érintett ügyfélkörüket megfelelően – tájékoztató levél, információs füzet, stb. – tájékoztatják **az elérhető, hitelekhez kapcsolódó áthidaló módszerekről**.
- c) Felhívják az ügyfelek figyelmét arra, hogy **a futamidő meghosszabbítása** esetén a törlesztőrészlet nem csökken azzal arányosan, tekintettel arra, hogy a hosszabb futamidő miatt a fizetendő hiteldíj is növekszik. Az egyes áthidaló megoldások tekintetében bemutatják a törlesztőrészlet alakulását.
- d) Az ésszerűség és a hitelező üzletpolitikájának lehetőségein belül ügyintézőik – az automatikus elutasítás helyett – minél több **alternatív megoldást vázolnak fel** a nehézségekkel küzdő ügyfelek számára a szerződések módosítása során.
- e) Lehetővé teszik **a devizaalapú hitelek** forintra történő átváltásának lehetősége mellett e hitelek **devizában való egyösszegű törlesztését, illetve a hitelkiváltást** is, amennyiben erre az ügyfelek részéről igény mutatkozik.

## V. A végrehajtási eljárás előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelező magatartás elvei

Az ügyfél fizetési késedelembe esésének azonnali, gyors felismerése és az arra való megfelelő reakció mindkét szerződéses fél érdeke. Az ügyfélnek azért, mert a felhalmozott hátralék egyrészt befolyással lehet hitelképességére, másrészt a hátralékos tartozás a szerződése felmondásához, végső soron otthona (mint ingatlanfedezet) elvesztéséhez is vezethet. A hitelezőnek pedig azért érdeke, mert az ügyfél késedelmére nem időben történő reagálás megnehezítheti a tartozás behajtását. A követeléskezelés során a hitelezők az arányosság, fokozatosság, átláthatóság és kiszámíthatóság elvének megfelelően járnak el, a méltányosság szem előtt tartásával.

### 1. Ennek megfelelően a hitelezők vállalják, hogy a végrehajtási eljárás lehetőség szerinti megelőzése érdekében:

- a) amint az ügyfél fizetési késedelembe esik, a belső szabályzatukban foglalt határidőn belül **felveszik vele a kapcsolatot** (telefonon, írásban) annak érdekében, hogy megoldást találjanak arra, miként tudná az ügyfél késedelmes tartozását kiegyenlíteni.
- b) Amennyiben az első kapcsolatfelvétel nem volt sikeres, minden, általában elvárható lépést megtesznek, hogy az ügyféllel kapcsolatba kerüljenek, a megkeresésre az ügyfél érdemben reagáljon.
- c) Sikeres kapcsolatfelvétel és az ügyfél részéről történő együttműködési hajlandóság esetén **kialakítják** a késedelmes tartozás kiegyenlítésének végrehajtási eljárásán kívüli módját úgy, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen az önkéntes teljesítésre. Eljárásuk során a hitelezők figyelembe veszik az ügyfél aktuális fizetőképességét és korábbi fizetési fegyelmét.
- d) **Az írásbeli fizetési felszólításban felhívják** az ügyfél figyelmét
  - a teljes fennálló tartozás összegére,
  - a fizetendő kamatra, a késedelmi kamat mértékére és arra, hogy a nemfizetés során a kamatteher folyamatosan nő,
  - a tartozás kiegyenlítésének elmaradása esetén történő jogi eljárásokra (végrehajtási eljárás, követelésértékesítés, stb.), valamint az ingatlan lehetséges elvesztésére. Az ügyfél számára be kell mutatni a magatartása várható jogkövetkezményeit.

### 2. Abban az esetben, ha a fenti eljárás lefolytatása ellenére a fedezettel szembeni igényérvényesítés nem elkerülhető, a hitelezők végrehajtási eljárásuk során az alábbiak betartásával járnak el:

- a) végrehajtás során **együttműködnek az adóssal**, hogy helyzete valamilyen módon rendezésre kerüljön, ennek keretében lehetőség szerint együttműködnek a helyi önkormányzatokkal is.
- b) A tartozás követeléskezelőnek, vagy végrehajtásra történő átadásakor a követelt összeg megnevezése mellett **a tőke, kamat, késedelmi kamat és egyéb díjtételek összegeit tételesen is megjelenítik**.
- c) Megtiltja, hogy az adott hitelező alkalmazottja és azzal egy háztartásban élő közeli hozzátartozója az adott hitelező által kezdeményezett követelésvásárlásban vagy a végrehajtásban vásárlóként részt vegyenek.

- d) Ingatlanra vonatkozó **vételi jogot** tartalmazó szerződésben biztosítják az ügyfélnek, hogy mielőtt a hitelező élne a vételi joggal, legalább 90 napot biztosítanak az adósnak, hogy saját maga értékesíthesse ingatlanát.
- e) A saját maguk vagy a velük szerződésben álló, a követeléskezelés folyamatában részt vevő vállalkozások által történő fedezet-értékesítés során, a fedezetül szolgáló ingatlanokat nyilvánosan értékesítik.
- f) A fedezet értékesítését követően ésszerű határidőn belül elszámolnak az adóssal a befolyt vételárral.

## **VI. Záró rendelkezések**

A felelős hitelezés korrekt magatartást követel meg mind a hitelezők, mind ügyfeleik részéről, mely együttműködésben az aláíró hitelezők elől kívánnak járni.

A felelős hitelezésnek elengedhetetlen eleme – a hitelnyújtó felelős és tisztességes magatartása mellett – a felelős hitelfelvétel abban az értelemben, hogy a hitelezők a leendő ügyfelek által adott helyes és teljes körű információktól függenek tevékenységük során. A leendő hitelfeltevők hozzák meg a végső döntést arra vonatkozóan, hogy elfogadják-e a hitel-ajánlatot, és melyik termék felel meg igényeiknek a legjobban. A hitelezők meggyőződése, hogy a felelős hitelezés során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, ezért a hitelezőknek minden rendelkezésükre álló eszközzel elő kell segíteniük a felelős fogyasztói döntéshozatalt.

Kiemelt jelentősége van a kölcsönfelvevők magatartásának a kölcsön felvételét követően is, ezért nem mellőzhető a hitelező és az ügyfele közötti rendszeres kommunikáció és együttműködés a hitel teljes futamideje alatt.

A Kódex aláírását követő két éven belül, vagy jogszabályváltozás, gazdasági, piaci körülmények lényeges változása esetén, valamint a Felügyelet vagy a Magyar Bankszövetség kezdeményezésére a Kódex felülvizsgálatra kerül.

A Kódex a Hpt. 210.§-ának módosításával egyidejűleg lép hatályba.

A hitelezők vállalják, hogy a Kódex hatályba lépéséig, de legkésőbb 2009. december 1. napjáig fenntartják a 2009. július 17. napján a Kormányzat, a Magyar Bankszövetség képviselői, a Gazdasági Versenyhivatal elnöke, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Felügyeleti Tanácsának elnöke részvételével tartott megbeszélésen vállalt módosítási moratóriumot.

Budapest, 2009. szeptember 16.