

K&H Bank Zrt.

1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
telefon: (06 1) 328 9000
fax: (06 1) 328 9696
Budapest 1851
www.kh.hu • bank@kh.hu



ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatályos: **2020. március 20.**

Az Üzletszabályzat módosítására a kiszervezett tevékenységet végző vállalkozások körében történő változás átvezetése érdekében került sor.



a KBC csoport tagja

TARTALOM

1.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
1.1.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS A SZERZŐDÉSEK FELÉPÍTÉSE ÉS LÉTREJÖTTE	3
1.2.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT NYILVÁNOSSÁGA ÉS A SZERZŐDÉS ELEMEINEK MÓDOSÍTÁSA	4
2.	A BANKÜZLETI KAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	5
2.1.	ÜGYFÉLAZONOSÍTÁS ÉS KÉPVISELET	5
2.2.	KÖZREMŰKÖDŐ IGÉNYBEVÉTELE	8
2.3.	EGYÜTTMŰKÖDÉS A BANK ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTT, TÁJÉKOZTATÁS	8
2.4.	ÉRTESÍTÉSEK, KÉZBESÍTÉS	9
2.5.	A KAPCSOLATTARTÁS FORMÁJA	10
2.6.	A FIZETÉSEK TELJESÍTÉSÉNEK HELYE, IDEJE ÉS MÓDJA	11
2.7.	ELLENÉRTÉK, HIRDETMEŒY	13
2.8.	A BANK FELELŐSSÉGE	14
2.9.	BIZTOSÍTÉKOK	15
2.10.	PÉNZTÁRSZOLGÁLAT	17
2.11.	PANASZKEZELÉS	17
2.12.	PÉNZMOSÁS MEGELŐZÉS ÉS SZANKCIÓS POLITIKA, VALAMINT A VESZTEGETÉS ÉS KORRUPCIÓ ELLENI INTÉZKEDÉSEK	18
3.	A MEGBÍZÁSOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	19
3.1.	A MEGBÍZÁSOK ÉRKEZÉSE	19
3.2.	A MEGBÍZÁS TELJESÍTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK	19
3.3.	FEDEZET	20
3.4.	TÉVEDÉS ÉS HELYESBÍTÉS	20
3.5.	TÖRLÉS, MÓDOSÍTÁS	20
4.	ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS, INFORMÁCIÓNYÚJTÁS	21
4.1.	ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS	21
4.2.	INFORMÁCIÓNYÚJTÁS	23
4.3.	KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER	23
4.4.	TÁJÉKOZTATÁS A KISZERVEZETT TEVÉKENYSÉGEK KÖRÉRŐL	26
5.	VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	30

PREAMBULUM

A K&H Bank Zrt. a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága által Cg. 01-10-041043 cégjegyzékszám alatt bejegyzett és nyilvántartott magyar hitelintézet, amelynek székhelye: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9., adószáma: 10195664-4-44 (a továbbiakban: „Bank”). A Bank pénzügyi szolgáltatási és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységet a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: „Felügyelet” vagy „MNB”) jogelőd felügyeleti szervének 1986. december 27. napján kelt, tevékenységi körre vonatkozó engedélye alapján, 1987. január 1. napjától kezdve jogosult folytatni, jelenleg a 969/1997/F. számú, 1997. november 26. napján kelt felügyeleti határozatban foglalt tevékenységi engedély szerint. A Bank a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően egyéb üzletszerű tevékenységeket is végezhet (a továbbiakban a Bank által végzett pénzügyi szolgáltatási és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási, továbbá befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatási, valamint az ezen szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb üzletszerű tevékenység egységesen: „Szolgáltatás”).

A Bank által az ügyfelek részére nyújtott Szolgáltatások sokfélesége és nagy száma miatt, valamint az ügyfelek által a Bank részére adott megbízások gyors és pontos teljesítése érdekében olyan általános szabályok meghatározása szükséges, amelyek valamennyi Szolgáltatás során, mind a Bankra, mind pedig az ügyfelekre kötelezőek.

Ezt a célt szolgálja a Bank jelen Üzletszabályzata (a továbbiakban: „Üzletszabályzat”), amely határozott és egyértelmű alapját adja a Bank és az ügyfél közötti üzleti kapcsolatnak.

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS A SZERZŐDÉSEK FELÉPÍTÉSE ÉS LÉTREJÖTTE

- 1.1.1. Az Üzletszabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni a Bank és valamennyi természetes személy és jogi személyiséggel rendelkező gazdálkodó szervezet, valamint egyéb szervezet ügyfél (a továbbiakban egységesen: „Ügyfél”) közötti minden olyan jogviszonyban, amelynek során a Bank valamely Szolgáltatást nyújt (vagy kíván nyújtani) az Ügyfél részére, és/vagy az Ügyfél valamely Szolgáltatást vesz igénybe (vagy kíván igénybe venni) a Banktól.
- 1.1.2. Amennyiben az alábbiakban meghatározott Szerződés fogyasztónak minősülő Ügyfelet vagy fogyasztót említ úgy azon a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyt kell érteni.
- 1.1.3. Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed minden olyan egyéb üzleti kapcsolatra, amelynek során a Bank és szerződéses partnere az Üzletszabályzat alkalmazásában kifejezetten megállapodnak.
- 1.1.4. Az Üzletszabályzat rendelkezései olyan szerződéses feltételnek minősülnek, amelyek mind a Bankra, mind pedig az Ügyfélre nézve kötelezőek, külön elfogadás nélkül is. A Bank és az Ügyfél közös megegyezéssel, a jogszabályok keretein belül, írásban megállapodhatnak az Üzletszabályzattól (vagy annak meghatározott részétől) eltérő feltételekben is.
- 1.1.5. A Bank és az Ügyfél között létrejött jogviszony tartalmát az Üzletszabályzaton kívül elsősorban az adott Szolgáltatás típusának megfelelő egyedi szerződés (a továbbiakban: „Ügyfélszerződés”), valamint az arra vonatkozó általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) és az Üzletszabályzat mellékletét képező Hirdetmény (Üzletszabályzat 2.7.) határozzák meg (a továbbiakban az Ügyfélszerződés, az ÁSZF, és az Üzletszabályzat együttesen: „Szerződés”), elválaszthatatlan tartalmi egységet alkotva. Amennyiben az Üzletszabályzat és a vonatkozó ÁSZF azonos tárgyú rendelkezései között bármilyen eltérés lenne, akkor a vonatkozó ÁSZF rendelkezései alkalmazandók. A vonatkozó ÁSZF és az Ügyfélszerződés azonos tárgyú rendelkezései közötti bármilyen eltérés esetén pedig az Ügyfélszerződés rendelkezései irányadók.

- 1.1.6. Amennyiben a Bank az egyes jogviszonyok vonatkozásában nemzetközi szerződéseket, szabályzatokat (szokványokat) alkalmaz, akkor az azokban foglaltak az irányadóak, és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek alkalmazására csak a nemzetközi szerződések, szabályzatok (szokványok) eltérő rendelkezése hiányában kerülhet sor.
- 1.1.7. Amennyiben a Bank és az Ügyfél között létrejött jogviszonnyal kapcsolatos valamely kérdést a Szerződés bármely eleme nem szabályoz, akkor Magyarország adott ügylet vonatkozásában hatályos jogszabályainak irányadó rendelkezéseit kell alkalmazni. Ide tartozik különösen, de nem kizárólagosan a polgári törvénykönyvről szóló törvény (a továbbiakban: „Ptk.”), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény (a továbbiakban: „Hpt.”), a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló törvény (a továbbiakban: „Fhtv.”).
- 1.1.8. A Bank pénzügyi szolgáltatásra és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést írásban köt. Írásban kötött szerződésnek minősül az aláírás felvételére alkalmas elektronikus eszköz alkalmazásával készült fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus okirat, továbbá a jogszabályban megengedett keretek között az azonosított elektronikus úton kötött szerződés is. Az elektronikus úton kötött szerződések és az azokkal kapcsolatosan keletkező elektronikus dokumentumok Ügyfelet illető példányait a Bank az elektronikus azonosítású banki szolgáltatásai körében, az erre a célra szolgáló felületen teszi az Ügyfél számára elérhetővé.

1.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT NYILVÁNOSSÁGA ÉS A SZERZŐDÉS ELEMEINEK MÓDOSÍTÁSA

- 1.2.1. Az Üzletszabályzat nyilvános, azt a Bank az Ügyfelek tájékoztatása érdekében az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszti, továbbá internetes honlapján közzéteszi. A Bank az Ügyfél kívánságára ingyenesen, nyomtatott formában is rendelkezésre bocsátja az Üzletszabályzatot.
- 1.2.2. A Bank kifejezetten fenntartja magának a jogot, és az Ügyfél elismeri a Bank azon jogát, hogy új, vagy bővített szolgáltatás bevezetésekor az Üzletszabályzat rendelkezéseit kiegészítse, továbbá, hogy a Bank tevékenységére, működési feltételeire vonatkozó vagy azt érintő jogszabályváltozásra, jegybanki rendelkezés vagy a Bankra kötelező egyéb szabályozók változására, a Bank eljárási, működési folyamataiban történt változásra, valamint a szolgáltatásra, vagy az Ügyfélre vonatkozó kockázat megváltozására tekintettel, ahhoz igazodva egyoldalúan módosítsa a hatályos Üzletszabályzat rendelkezéseit.
- 1.2.3. Amennyiben a Bank az Ügyfél számára kedvezőtlenül módosítja az Üzletszabályzatot, a módosítást - annak hatályba lépését legalább tizenöt nappal – kivéve, ha a vonatkozó Általános Szerződési Feltételek másként rendelkeznek - megelőzően az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben kifüggesztett hirdetményben közzéteszi, továbbá internetes honlapján egyidejűleg tájékoztatást ad róla.
- 1.2.4. Amennyiben az Ügyfél az 1.2.3. pontban meghatározott módon számára megismerhetővé tett módosítást nem fogadja el, a Bank úgy tekinti, hogy az Ügyfél az adott Szerződés(ek)re vonatkozó feltételek szerint, ezek hiányában pedig a módosítás hatályba lépésének napjára, a Bankkal kötött Szerződését (Szerződéseit) felmondta. Ebben az esetben a Bank és az Ügyfél, legkésőbb a felmondási idő végéig, kötelesek egymással elszámolni, tartozásaikat hiánytalanul megfizetni, illetve követeléseikről rendelkezni. Ha az Ügyfél a módosítás ellen, annak hatályba lépéséig írásban nem tiltakozik, azt általa elfogadottnak kell tekinteni.
- 1.2.5. A kedvezőtlen változást nem jelentő Üzletszabályzat, ÁSZF, vagy Hirdetmény módosításról a Bank a hatályba lépést megelőző munkanapon értesíti az Ügyfeleket a módosítás bankfiókban történő kifüggesztése útján, továbbá internetes honlapján.

2. A BANKÜZLETI KAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

2.1. ÜGYFÉLAZONOSÍTÁS ÉS KÉPVISELET

- 2.1.1. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben (a továbbiakban: „Pmt.”) meghatározottak szerint a Bank köteles az Ügyfelek (az Ügyfelek képviselője, valamint a rendelkezésre jogosult) azonosítását elvégezni, mely során a Bank köteles megkövetelni a Pmt.-ben meghatározott adatokat igazoló okiratok (okmányok) bemutatását.
- 2.1.2. Az azonosítás során a Bank az alábbi okiratok (okmányok) vagy azok hiteles másolatának bemutatását köteles megkövetelni:
- a) természetes személy esetén
 1. belföldi természetes személy személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa (személyi igazolványa, útlevele vagy 2001. január 1-jét követően kiállított vezetői engedélye) és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
 2. külföldi természetes személy úti okmánya, személyazonosító okmánya, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít, vagy érvényes tartózkodási jogot igazoló okmánya vagy tartózkodásra jogosító okmánya,
 - b) jogi személy vagy egyéb szervezet, egyéni vállalkozó esetén a nevében vagy megbízása alapján eljárni jogosult személy(ek) a) pontban megjelölt okiratainak bemutatásán túlmenően, az azt igazoló okiratot, hogy
 1. a belföldi gazdálkodó szervezetet a cégbíróság bejegyezte, vagy a gazdálkodó szervezet a bejegyzési kérelmét benyújtotta; egyéni vállalkozó esetében azt, hogy az egyéni vállalkozói igazolvány kiadása vagy a nyilvántartásba vételről szóló igazolás kiállítása megtörtént,
 2. belföldi jogi személy esetén, ha annak létrejöttéhez hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel szükséges, a nyilvántartásba vétel megtörtént,
 3. külföldi jogi személy vagy szervezet esetén a saját országának joga szerinti bejegyzése vagy nyilvántartásba vétele megtörtént;
 - c) cégbejegyzési, hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel iránti kérelem cégbírósághoz, hatóságához vagy bírósághoz történő benyújtását megelőzően a jogi személy, szervezet társasági szerződését (alapító okiratát, alapszabályát).
- 2.1.3. A Bank a 2.1.2.b) pontja alapján jogi személytől vagy szervezettől köteles 30 napnál nem régebbi okirat bemutatását megkövetelni.
- 2.1.4. A Bank köteles továbbá Ügyfeleit írásban vagy a szolgáltató által üzemeltetett, biztonságos, védett, a Magyar Nemzeti Bank által meghatározott módon, előzetesen auditált elektronikus hírközlő eszköz útján nyilatkoztatni arra vonatkozóan, hogy banki ügyleteik során saját, vagy más (személy, jogi személy, szervezet) tényleges tulajdonos nevében, illetőleg érdekében járnak-e el. A Bank köteles az ügyféltől az arra vonatkozó nyilatkozat megtételét is kérni, hogy a tényleges tulajdonos kiemelt közszereplőnek minősül-e. Ha a tényleges tulajdonos kiemelt közszereplő, a nyilatkozatnak tartalmaznia kell, hogy a Pmt. 4. § (2) bekezdésének mely pontja alapján minősül kiemelt közszereplőnek. Jogi személy Ügyfél esetében, ha nyilatkoztatása kockázat érzékenységi megközelítés alapján mellőzhető, ha a Bank a fenti adatokat a részére bemutatott okiratok, valamint a nyilvánosan hozzáférhető nyilvántartások vagy olyan nyilvántartások alapján rögzíti, amelyeknek kezelőjétől törvény alapján adatigénylesre jogosult.

- 2.1.5. A Bank az Ügyfelet a tényleges tulajdonosra vonatkozó ismételt nyilatkozattételre szólítja fel, ha kétség merül fel a tényleges tulajdonos kilétével kapcsolatban.
- 2.1.6. Az üzleti kapcsolat fennállása alatt az azonosítás során megadott adatokban, illetve a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásról az Ügyfél köteles a tudomásszerzéstől számított öt munkanapon belül a Bankot értesíteni.
- 2.1.7. A Bank a banküzleti kapcsolat biztonsága érdekében, az Ügyfél megbízásainak teljesítését, illetve a Szolgáltatás nyújtását megelőzően ügyfélazonosítást végez, illetve meggyőződik az Ügyfél képviseletében eljáró személy(ek) képviseleti jogosultságáról. A Bank az ügyfélazonosítás során csak azokat az adatokat és dokumentumokat vizsgálja, amelyek vizsgálatát a vonatkozó jogszabályok és hatósági rendelkezések előírják, valamint, amelyek vizsgálata a Bank belátása alapján, a Bank és az Ügyfél közötti kapcsolat biztonsága érdekében indokolt.
- 2.1.8. A Bank az egyes Szolgáltatások esetén – jogszabályi, hatósági előírás (különös figyelemmel a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló, mindenkor hatályos jogszabályra), vagy saját belátása alapján – jogosult és köteles további azonosító adatok megfelelő igazolására is felhívni az Ügyfelet, valamint ezen adatokat – a jogszabályban, hatósági rendelkezésben foglalt eset(ek)ben – meghatározott hatóság(ok) felé továbbítani. Amennyiben az Ügyfél a felhívásnak a Bank által meghatározott módon és határidőben nem tesz eleget, a Bank jogosult megtagadni, illetve felfüggeszteni az adott Szolgáltatás nyújtását vagy megbízás teljesítését.
- 2.1.9. Az Ügyfél köteles a Banknál, a Bank által megkívánt formában, írásban bejelenteni a képviseleti joggal rendelkező és képviseleti joggal felruházott személy(ek) nevét és aláírás mintáját. A Bank a képviseleti jog megbízások vagy összeghatár szerinti korlátozását – a Bank és az Ügyfél közti ez irányú megállapodása hiányában – nem fogadja el. Jogi személy, valamint egyéb szervezet Ügyfél esetében a bankszámláról történő rendelkezéshez – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, vagy a Szerződésben a Bank és az Ügyfél másképpen nem állapodnak meg – két, képviseleti joggal felruházott személy aláírása szükséges. A Bank jogosult az Ügyféltől olyan tartalmú nyilatkozatot kérni, hogy meghatározott összeg feletti készpénzkifizetések, átutalások vagy egyéb tranzakciók végrehajtását az Ügyfél mely képviselői és milyen formában jogosultak megerősíteni. Szolgáltatásra irányuló Szerződés kötése esetén az Ügyfél képviselője csak olyan személy lehet, aki az Ügyfél hatályos cégkivonata szerint cégjegyzésre jogosult, vagy általa megfelelően meghatalmazott személy.
- 2.1.10. A Bank jogosult az Ügyfél által hozzá bejelentett képviselőket, és az ő aláírásaikat mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog visszavonásáról szóló hiteles, írásos értesítés az Ügyféltől a Bankhoz meg nem érkezik. Ha az Ügyféltől származó dokumentumon, megbízáson az aláírásra jogosulatlan, vagy a bejelentett mintától eltérően aláíró személy aláírása van, a Bank a rendelkezést – az ok megjelölésével – visszaküldi a benyújtónak. Amennyiben az Ügyfél képviseletében eljáró személy képviseleti jogosultsága bármely okból nem egyértelműen tisztázott, a Bank az Ügyfél megbízását nem teljesíti, illetve ideiglenesen felfüggeszti a Szolgáltatás Ügyfél részére történő nyújtását. Az ebből eredő károkért a Bank nem vállal felelősséget.
- 2.1.11. Ha az Ügyfél a Banknál nem személyesen vagy a Bankhoz bejelentett képviselő útján jár el, az Ügyfél képviseletében eljáró személynek képviseleti jogosultságát közokirattal, teljes bizonyító erejű magánokirattal vagy ügyvédi meghatalmazással kell igazolnia.
- 2.1.12. Az Ügyfél a Bank képviselőjének tekintheti azokat a személyeket, akiket az Ügyfél részére finanszírozást, számlavezetést vagy egyéb banki tevékenységet ellátó szervezeti egység vezetője vagy annak megbízottja ilyenként bemutat. Az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben dolgozó alkalmazottat – amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik, vagy a körülményekből más nem következik –, az ilyen helyen szokásos ügyletek megkötése vonatkozásában a Bank képviselőjének

kell tekinteni. A Bank nevében jognyilatkozat tételére, vagy annak megtagadására a Bank képviseleti rendje szerint cégjegyzésre felhatalmazott személyek jogosultak, amelyről a Bank az Ügyfél kérésére igazolást ad.

- 2.1.13. A Bank jogosult a Pmt. és végrehajtására kiadott MNB rendelet értelmében az ügyfél-átvilágítási kötelezettségét a Bank által üzemeltetett, biztonságos, védett, a Magyar Nemzeti Bank által meghatározott módon, előzetesen auditált elektronikus hírközlő eszköz útján is elvégezni (valós idejű ügyfél-átvilágítás).
- 2.1.14. E fejezet alkalmazásában auditált elektronikus hírközlő eszköznek minősül az ügyfél távoli, elektronikus adatátviteli csatornán történő ügyfél-átvilágításra, az általa tett nyilatkozat értelmezésére, biztonságos tárolására, a tárolt adatok visszakeresésére és ellenőrzésére alkalmas elektronikus valós idejű kép- és hangátviteli rendszer. A Bank a valós idejű ügyfél-átvilágítás során a Bank és az Ügyfél között létrejött teljes kommunikációt, az Ügyfél valós idejű ügyfél-átvilágítással kapcsolatos részletes tájékoztatását és az Ügyfél ehhez történő kifejezett hozzájárulását visszakereshető módon kép- és hangfelvételen rögzíti és kérésre az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.
- 2.1.15. A Bank valós idejű ügyfél-átvilágítás során felszólítja az Ügyfelet arra, hogy
- a) úgy nézzen bele a kamerába, hogy arcképe felismerhető és rögzíthető legyen,
 - b) érthető módon közölje a valós idejű ügyfél-átvilágításhoz használt kártyaformátumú személyazonosító igazolvány okmányazonosítóját, és
 - c) úgy mozgassa a valós idejű ügyfél-átvilágításhoz használt kártyaformátumú személyazonosító igazolványát, hogy az azon található biztonsági elemek és adatsorok felismerhetők és rögzíthetők legyenek.
- 2.1.16. A Bank megbizonyosodik arról, hogy a valós idejű ügyfél-átvilágításhoz használt kártyaformátumú személyazonosító igazolvány alkalmas a valós idejű ügyfél-átvilágítás elvégzésére, így
- a) a kártyaformátumú személyazonosító igazolvány egyes elemei és azok elhelyezkedése megfelel az okmányt kiállító hatóság előírásainak,
 - b) az egyes biztonsági elemek - különösen a hologram, a kinegram vagy ezekkel megegyező más biztonsági elemek - felismerhetők és sérülésmentesek,
 - c) a kártyaformátumú személyazonosító igazolvány rendelkezik gépi adatolvasást lehetővé tevő mezővel,
 - d) a kártyaformátumú személyazonosító igazolvány okmányazonosítója megegyezik az Ügyfél által közölt okmányazonosítóval, felismerhető és sérülésmentes.
- 2.1.17. A Bank a valós idejű ügyfél-átvilágítás során megbizonyosodik arról, hogy
- a) az Ügyfél arcképe felismerhető és azonosítható az általa bemutatott kártyaformátumú személyazonosító igazolványon látható arckép alapján, és
 - b) a kártyaformátumú személyazonosító igazolványon megtalálható adatok logikailag megfeleltethetők az ügyfélről a szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokkal.
- 2.1.18. A Bank a valós idejű ügyfél-átvilágítás során az Ügyfél által bemutatott kártyaformátumú személyazonosító igazolvány adatait összeveti nyilvánosan hozzáférhető nyilvántartás vagy olyan nyilvántartás adataival, amelynek kezelőjétől törvény alapján adatigénylésre jogosult.
- 2.1.19. A Bank egy alfanumerikus kódból álló, központilag, véletlenszerűen generált azonosítási kódot küld az Ügyfélnek az Ügyfél választása szerint az Ügyfél azonosítására alkalmas e-mail-címre vagy SMS-ben

mobil-telefonszámra, amely kódot az Ügyfél a valós idejű ügyfél-átvilágítás befejezéséig a Bank által választott kommunikációs formában visszaküld a Banknak.

- 2.1.20. A Bank a valós idejű ügyfél-átvilágítás során lehetőséget biztosít az Ügyfél részére a Pmt.ben meghatározott nyilatkozatok, így különösen a kiemelt közszereplői státuszra és tényleges tulajdonosi státuszra irányuló nyilatkozat megtételére.
- 2.1.21. A Bank megszakítja a valós idejű ügyfél-átvilágítást, amennyiben
- a) az Ügyfél a valós idejű ügyfél-átvilágítás során visszavonja az adatrögzítéshez adott hozzájárulását,
 - b) az Ügyfél által bemutatott okmányok, illetve okiratok fizikai és adattartalmi követelményei nem adóttak,
 - c) az Ügyfél, az általa bemutatott okmányok, illetve okiratok vizuális azonosításának feltételei nem adóttak,
 - d) a Bank nem tudja elkészíteni a hang- és képfelvételt,
 - e) az Ügyfél nem, nem teljes egészében vagy hibásan küldi vissza az azonosítási kódot,
 - f) az Ügyfél nem vagy a Bank számára észlelhetően befolyás alatt tesz nyilatkozatot, vagy az eljárás során azzal kapcsolatban bármilyen ellentmondás vagy bizonytalanság lép fel.

2.2. KÖZREMŰKÖDŐ IGÉNYBEVÉTELE

- 2.2.1. A Bank jogosult a Szolgáltatások nyújtásakor, illetve a megbízások teljesítésekor harmadik személy közreműködését igénybe venni, ha ez a legjobb belátása alapján, vagy az Ügyfél károsodástól való megóvása, illetve saját követelése biztonsága és érvényesítése érdekében szükséges.
- 2.2.2. A Bank az általa kiválasztott közreműködő eljárásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.
- 2.2.3. Ha a Bank a Szolgáltatás nyújtása vagy a megbízás teljesítése során külföldi bankot vagy más közreműködőt vesz igénybe, a külföldi közreműködőért való felelősségére a nemzetközi szerződések, illetve szokványok az irányadók.

2.3. EGYÜTTMŰKÖDÉS A BANK ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTT, TÁJÉKOZTATÁS

- 2.3.1. A Bank és az Ügyfél a polgári jogi alapelveknek megfelelően, egymás érdekeit a lehető legteljesebb mértékben figyelembe véve kötelesek eljárni. A Bank és az Ügyfél kötelesek a szerződéskötési tárgyalások alatt, a Szerződés megkötésénél, fennállása alatt és megszüntetése során együttműködni és tájékoztatni egymást a Szerződést érintő lényeges körülményekről. Ennek keretében a Bank és az Ügyfél egymást késedelem nélkül értesítik a közöttük fennálló kapcsolat szempontjából jelentős valamennyi körülményről, tényről; továbbá az egymáshoz intézett kérdésekre – ha az ügy jellegéből, vagy a rendelkezésre álló iratokból kitűnően más nem következik – haladéktalanul válaszolnak, valamint felhívják a figyelmet az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra, illetve – amennyiben a körülmények lehetővé teszik – orvosolják azokat.
- 2.3.2. A Bank és az Ügyfél haladéktalanul kötelesek egymást írásban értesíteni elnevezésük, címük, telefon- és faxszámuk, képviselőjük megváltozásáról, valamint a személyüket, jogi státuszukat, az Ügyfél vagyoni helyzetét érintő minden egyéb, a Szerződésben foglaltak teljesítése szempontjából lényeges változásról.

- 2.3.3. Az Ügyfél köteles írásban értesíteni a Bankot, ha nem érkezett meg időben valamely, általa a Banktól várt értesítés, különösen, ha az fizetési megbízás teljesítésére, illetve pénzkövetelés jóváírására vonatkozik. Fogyasztó kivételével, ennek elmulasztása esetén a Bank nem felel az esetleg felmerült kárért.
- 2.3.4. Az Ügyfél köteles a Bankkal való kapcsolatára vonatkozó információkat – ha azokat a Bank a Szerződéskötéskor vagy bármely egyéb időpontban, bármely módon ilyennek minősítette – bizalmasan kezelni.
- 2.3.5. A Bank jogosult Ügyfeleitől a velük kötött Szerződésben foglalt Szolgáltatások nyújtása, az Ügyfél kötelezettségeinek ellenőrzése, a Bank vállalásainak teljesítése érdekében az Ügyfél személyi, betét, hitel, és kockázati adataira vonatkozó tájékoztatást, és ilyen információkat tartalmazó dokumentumokat kérni. Ilyen dokumentumok különösen: az év végi mérleg, a konszolidált mérleg, az üzleti beszámolók. Az Ügyfél köteles továbbá megadni minden, az adott Szolgáltatás nyújtásával vagy megbízás teljesítésével összefüggő olyan adatot és felvilágosítást, amelyet a vonatkozó jogszabályok előírnak, valamint amelyek rendelkezésre állása az Ügyfél, az ügylet és a fedezetek értékelése érdekében feltétlenül szükséges.
- 2.3.6. A jogi személy és egyéb szervezet Ügyfél köteles haladéktalanul tájékoztatni a Bankot az átalakulási, kiválási, szétválási, egyesülési és beolvadási szándékáról, vagyonának tervezett megosztásáról, ezek megtörténtéről, valamint arról, ha csőd, végelszámolási vagy felszámolási eljárást szándékozik kezdeményezni maga ellen, illetve ennek a jogszabályi feltételei fennállnak, vagy bármilyen módon tudomására jut, hogy harmadik személy felszámolási eljárás, törvényességi felügyeleti eljárás, kénysztörölési vagy hasonló eljárás megindítását kezdeményezte vagy szándékozik kezdeményezni vele szemben.
- 2.3.7. Az Ügyfél által szolgáltatott dokumentumoknak eredetinek, vagy közjegyző által hitelesített másolatoknak kell lenniük. A külföldön kiállított okiratokkal kapcsolatban a Bank további hitelesítési kötelezettséget is előírhat. A Bank vagy megbízottja a helyszínen jogosult betekinteni az Ügyfél üzleti könyveibe és más nyilvántartásaiba.
- 2.3.8. Az Ügyfél felelős azért, hogy a Bank részére általa nyújtott információk pontosak és helytállóak, és nem vezethetnek a Bank megtévesztésére. A Bank jogosult az Ügyfél által szolgáltatott adatok valódiságát a rendelkezésre álló törvényes eszközökkel ellenőrizni. Ha az Ügyfél a Bank által meghatározott módon és határidőben nem adja át az információkat és dokumentumokat, a Bank az Ügyfél kérelmének teljesítését megtagadhatja. Az Ügyfél általi tájékoztatási kötelezettség nem teljesítése valamennyi Bankkal kötött Szerződés tekintetében súlyos szerződésszegésnek minősül.
- 2.3.9. A tájékoztatási kötelezettség teljesítésének elmulasztásából eredő mindennemű kárt a mulasztó fél viseli.

2.4. ÉRTEŚÍTÉSEK, KÉZBESÍTÉS

- 2.4.1. A Bank az Ügyfél részére szóló szerződéses ajánlatokat, nyilatkozatokat, értesítéseket és okmányokat arra a címre küldi, amelyet az Ügyfél megadott a részére. Ilyen cím hiányában a Bank jogosult az Ügyfél Bank által ismert címére küldeni az iratokat. A Bank nem felel azért, ha az Ügyfél által megadott név, cím, vagy a kézbesítés szempontjából jelentős egyéb adat pontatlansága, megváltozása miatt, vagy más, a Bankon kívülálló okból a kézbesítés elhúzódik vagy eredménytelen. Az Ügyfél által közölt hibás cím miatti téves postázásból adódó többletköltségek az Ügyfelet terhelik, és azonnal esedékessé válnak.
- Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a részére küldött számlakivonat kézbesítése sikertelen, akkor ezt követően a Bank jogosult a kézbesítéseket megszüntetni, a további számlakivonatokat

kizárólag elektronikus úton elkészíteni, és tárolni, majd azokat az Ügyfél személyes megjelenésekor nyomtatott formában átadni.

- 2.4.2. Amennyiben az Ügyfél a bankszámláján huzamosabb ideig (min. három hónapig) nem végez terhelési és/vagy jóváírási tranzakciót, a Bank jogosult az Ügyfél értesítési címére biztonsági okokból ellenőrző számlaértéslítőt és/vagy számlakivonatot (ellenőrző értesítő) küldeni. Az ellenőrző értesítők a Bank döntésétől függően, előre meg nem határozott időpontokban, de évente legkevesebb egy alkalommal kerülnek kiküldésre.
- 2.4.3. Bank által az Ügyfél részére küldött iratok, értesítések elküldését megtörténtnek kell tekinteni, ha az eredeti irat másolata, vagy banki kézjeggyel ellátott példánya a Bank birtokában van, és az elküldést kézjeggyel ellátott feladójegyzék, feladóvény, tértivevény, avagy a Bank által e célból vezetett nyilvántartás igazolja. A Bank az Ügyfélnek szóló küldeményeket nem köteles ajánlottan, tértivevénnyel postára adni.
- 2.4.4. Az előzőekben meghatározott szabályok nem vonatkoznak az értékpapírokra, szerződési ajánlatokra és egyéb olyan okiratokra, amelyeket – a Bank megítélése szerint – jellegüknek megfelelően, fokozott biztonsággal kell kezelni. A Bank ilyen esetben az Ügyféllel előzetesen egyeztetett módon, illetőleg amennyiben az egyeztetés bármely okból nem vezet eredményre, úgy a Banktól elvárható gondossággal megválasztott módon továbbítja a küldeményt.
- 2.4.5. Amennyiben az Ügyfél a Bankot ennek ellenkezőjéről nem tájékoztatja, a Bank által az Ügyfeleknek küldött írásbeli értesítéseket (i) belföldi cím esetén a postára adást követő ötödik, (ii) európai cím esetén a postára adást követő tizedik, (iii) Európán kívüli cím esetén a postára adást követő huszadik nap elteltével a Bank úgy tekinti, hogy az adott értesítés az Ügyfél részére kézbesítésre került. Tértivevényes küldemény esetén az átvétel időpontja a tértivevény alapján állapítható meg. Az Ügyfél által megadott címre tértivevényes levél útján megküldött küldeményeket a Bank kézbesítés megkísérlésének időpontjával kézbesítettnek tekinti abban az esetben is, ha azok „cím nem azonosítható”, „címzett ismeretlen”, „nem kereste”, „átvételt megtagadta”, „kézbesítés akadályozott”, „elköltözött” vagy egyéb hasonló jelzéssel érkeztek vissza.
- 2.4.6. A Bank az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben történő kifüggesztés útján (Hirdetmény) is értesítheti Ügyfeleket abban az esetben, ha az értesítésben foglaltak az Ügyfelek széles körét érintik. A Bank ilyen formában értesíti az Ügyfeleket különösen abban az esetben, ha az Üzletszabályzat, valamely ÁSZF, illetve a Hirdetmény megváltozik. Az ilyen értesítéseket azon a banki munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, amely napot megelőző banki munkanapon az üzleti órák alatt a kifüggesztés megtörtént.
- 2.4.7. A Bank részére szóló írásbeli küldeményeket arra a címre kell küldeni, ahol a Bank az Ügyfél bankszámláját vezeti, illetve a Banknak ahhoz a szervezeti egységéhez, amely az Ügyféllel a Szerződést megkötötte, vagy amit a Bank erre a célra megadott az Ügyfél részére. Az írásbeli küldemények Bankhoz történt megérkezésének időpontját a tértivevény, vagy átvételi igazolás, ezek hiányában a Bank nyilvántartása igazolja. Esetenként a Bank az Ügyfél kérésére igazolást ad a küldemény átvételéről. Az átvétel igazolásának minősül, ha a küldemény másolatát a Bank az erre rendszeresített bélyegzőnyomataival és aláírásával látja el.

2.5. A KAPCSOLATTARTÁS FORMÁJA

- 2.5.1. Az Ügyfél a Bank által használt értesítési csatornákon keresztül tartja a Bankkal a kapcsolatot. Ilyen értesítési csatornának minősülnek különösen a következők: bankfiók (személyes kapcsolat), telefax, telefon, elektronikus (közvetlen számítógépes) kapcsolat. Az egyes értesítési csatornák – a bankfiók



kivételével – az Ügyfél által a Bankkal megkötött, az adott értesítési csatornára vonatkozó külön megállapodás alapján vehetők igénybe.

- 2.5.2. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy bizonyos Szolgáltatásokat kizárólag meghatározott, erre a célra kijelölt bankfiókjában (bankfiókjaiban) nyújtson.
- 2.5.3. Mind a Bank, mind az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint a Szerződéseket kötelesek írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni. Írásbelinek minősül az okirat, ha jogszabály ilyennek minősíti vagy a Szerződés alapján kifejezetten vagy egyébként írásbelinek minősül.
- 2.5.4. A telefonon vagy más, nem írásos formában kapott közlés visszaigazolása esetén a másik fél haladéktalanul köteles jelezni a közlés és az írásbeli visszaigazolás közötti eltérést.
- 2.5.5. A Bank az Ügyfél telefaxon adott megbízásait csak akkor teljesíti, ha az Ügyfél előzetesen írásban, Szerződésben erre kifejezetten felhatalmazást adott, és nyilatkozatával egyben tudomásul vette, hogy az ilyen megbízások teljesítéséből fakadó károk kizárólag őt terhelik. A telefaxon, telefonon érkezett és teljesített megbízásokat minden esetben az Ügyféltől származónak kell tekinteni.
- 2.5.6. A Bank tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az elektronikus kommunikációs eszközök (különösen telefon, telefax, számítógépes hálózatok) használata során tévedések, félreértések, az eszköz jellegéből adódó egyéb hibák és visszaélések kockázata fokozottabb, mint a közvetlen írásbeli kommunikáció során. Ezért a Bank csak az Ügyfél kifejezett kérése és felhatalmazása esetén alkalmazza az említett kommunikációs csatornákat, továbbá kizárólag az Ügyfél külön kérésére és veszélyére teljesíti az írásbeli megerősítés nélkül, elektronikus kommunikációs eszköz útján továbbított megbízást.
- 2.5.7. A Bank fenntartja magának azt a jogot, hogy biztonsági okokból a telefon, telefax útján, illetve elektronikus úton beérkezett megbízást a saját belátása szerint visszautasítsa – a fentiekben meghatározottak kivételével – és ezzel kapcsolatban a Bank felelősségét kizárja. A visszautasításról az Ügyfelet haladéktalanul értesíteni kell.
- 2.5.8. A Bank jogosult úgy tekinteni, hogy az Ügyfél tudomásul vette és elfogadta a Bank értesítésében foglaltakat, ha arra az Ügyfél részéről a kézhezvételtől számított tizenöt napon belül nem érkezett írásbeli észrevétel vagy kifogás a Bankhoz.

2.6. A FIZETÉSEK TELJESÍTÉSÉNEK HELYE, IDEJE ÉS MÓDJA

- 2.6.1. A fizetések teljesítésének a helye a Bank és az Ügyfél kapcsolatában a Banknak az a szervezeti egysége, ahol az Ügyfél részére a bankszámlát vezetik, ahol az Ügyfél szerződést kötött, vagy ahol részére a Szolgáltatást a Bank nyújtja.
- 2.6.2. A Bank javára bármely fizetés teljesítésének időpontja az a nap, melyen a Bank az Ügyfél nála vezetett bankszámláját megterheli. Ha a fizetés teljesítése nem a Banknál vezetett bankszámla terhére történik, a teljesítés időpontja az a nap, amelyen az összeget jóváírták a Bank által megadott bankszámlán.
- 2.6.3. Bankszámlára készpénzben teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a készpénzt a Bank pénztárába vagy a postán befizették.
- 2.6.4. Az Ügyfél javára bármely fizetés teljesítésének időpontja az a nap, amelyiken az összeget az Ügyfél bankszámláján jóváírták.
- 2.6.5. Amennyiben jelen Üzletszabályzat hatálya alá tartozó bármely Szerződés „banki munkanap”-ot említ, ez azokat a napokat jelenti, amikor a Bank üzletvitel céljából nyitva tart. Külföldi devizanemben történő tranzakciók vonatkozásában mindazon napokat jelenti, amikor a Bank üzletvitel céljából nyitva tart és az érintett devizanem pénzügyi központjaiban abban a devizanemben pénzügyi elszámolás történik,

illetőleg az adott devizanemben teljesítendő fizetések pénzügyi elszámolása az általánosan alkalmazott elszámolási rendszerekben, az általánosan alkalmazott banki gyakorlat szerint lehetséges. Amennyiben bármely Szerződés bármely része „munkanap”-ot említ, az alatt banki munkanapot kell érteni, a megjelölés nélküli „nap” pedig naptári napot jelent.

- 2.6.6. A mindenkor hatályos Hirdetményben meghatározott összeghatárt elérő vagy azt meghaladó forint vagy valuta, illetve összeghatártól függetlenül meghatározott valutanem pénztárban történő kifizetése esetén a Bank fizetési kötelezettsége akkor áll be, ha az Ügyfél a kifizetés helye szerinti pénztárat – az összeget és valutanemet pontosan megjelölve – a kifizetés előtt két banki munkanappal írásban értesíti, és a szükséges fedezet rendelkezésre áll.
- 2.6.7. Ha a fizetés teljesítésének esedékességi időpontja munkaszüneti napra esik, bármely fizetési kötelezettség az azt követő első munkanapon válik esedékessé.
- 2.6.8. Az Ügyfél - a bankszámlája terhére adott megbízással vagy más módon - köteles intézkedni a Bankkal szemben őt terhelő, esedékessé vált fizetési kötelezettségek megfelelő időben történő teljesítése érdekében. Ha bármely, a Szerződés alapján az Ügyfél által fizetendő összeg nem kerül az esedékesség időpontjában megfizetésre, az Ügyfél köteles késedelmi kamatot fizetni a meg nem fizetett összeg után, az esedékességtől a tényleges megfizetésig terjedő időszakokra. A késedelmi kamat mértéke – a Bank és az Ügyfél eltérő megállapodása, vagy jogszabály kötelező speciális előírása hiányában – a mindenkor hatályos jogszabály alapján megállapított, általános késedelmi kamatmérték. Az Ügyfél köteles továbbá megtéríteni mindazon Bankot ért kárt, illetve a Bank által megfizetett költségeket, melyek az Ügyféllel szembeni követelése érvényesítéséből erednek.
- 2.6.9. Az Ügyfél a Szerződés alapján fizetendő bármely összeget köteles teljes egészében forintban, vagy annak a Szolgáltatásnak (Szolgáltatásra vonatkozó Szerződésnek) a pénznemében megfizetni, amellyel az adott fizetés (tőketörlesztés, kamat- és díjfizetés) összefügg. Amennyiben a Szolgáltatáshoz kapcsolódó valamely (vissza)fizetés a Szolgáltatás pénznemétől eltérő pénznemben történik, akkor a fizetendő összeget a Bank az adott Szolgáltatáshoz kapcsolódó Szerződésben meghatározott, megfelelő árfolyamok alkalmazásával konvertálja.
- 2.6.10. A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a Szerződés alapján fizetendő összegeket köteles beszámításra, adófizetésre vagy bármilyen vizontkövetelésre alapított levonás nélkül megfizetni, kivéve, ha az Ügyfelet jogszabály vagy hatósági rendelkezés kötelezi az ilyen levonásra. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a Szerződés alapján fizetendő összegeket köteles adófizetésre vagy bármilyen vizontkövetelésre (ide nem értve a beszámítást) alapított levonás nélkül megfizetni, kivéve, ha az Ügyfelet jogszabály vagy hatósági rendelkezés kötelezi az ilyen levonásra. Ha az Ügyfél által a Szerződés szerint fizetett vagy fizetendő bármely összegből történő levonás kötelező, akkor az Ügyfél köteles a Bank részére egy olyan további összeget megfizetni, amellyel együtt a Bank összesen akkora nettó összeghez jut, mintha e kötelező levonásra nem került volna sor.
- 2.6.11. A Bankot bármely esedékessé vált követelése tekintetében beszámítási jog illeti meg az Ügyfél Banknál vezetett számlái vonatkozásában. Erre tekintettel a Bank jogosult az Ügyfél előzetes értesítése és rendelkezése nélkül annak bármely, a Banknál vezetett bankszámláját az esedékessé vált tartozás összegével megterhelni. A Bank az Ügyfél tartozásának kiegyenlítéséhez először az Ügyfélnek a tartozás devizanemében vezetett, majd pedig az eltérő devizanemben vezetett fizetési számláit veszi igénybe, ezt követően a törvényben („Tpt.”) és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott ügyfélszámlákat ugyanilyen sorrendben. A fizetési számlákat és az ügyfélszámlákat követően történik az adókedvezményt, illetve adómentességet nem biztosító betétszámlán kezelt összegek igénybe vétele. Az előzőekben felsoroltakon kívüli betétszámlát, betétet a Bank csak az Ügyfél erről szóló külön előzetes írásbeli értesítését követően vesz igénybe. A bankszámlák tekintetében a terhelés a mindenkor hatályos pénzforgalmi jogszabályok szerinti előnyösen rangsorolt

megbízásokat követően, de minden más megbízást megelőzően történik. A lekötött pénzeszközök, betétek tekintetében a Bank fenti joga a lekötési idő lejártától függetlenül gyakorolható. Az ebből eredő esetleges kamatveszteségek megtérítését az Ügyfél a Banktól nem követelheti.

- 2.6.12. A Bank beszámítási jogának gyakorlása során jogosult a mindenkor hatályos Ptk. pénzkövetelések beszámításának okirati korlátaira vonatkozó rendelkezései alkalmazásától eltekinteni és ennek keretében a végrehajtható okirattal vagy egyezséggel meghatározott, továbbá közokiratba foglalt pénzkövetelésbe bármilyen, az Ügyfelet a Bankkal szemben megillető pénzkövetelést – az annak alapjául szolgáló okirat formájától függetlenül – beszámítani.

2.7. ELLENÉRTÉK, HIRDETMÉNY

- 2.7.1. Az Ügyfél a Bank által nyújtott Szolgáltatásokért, teljesített megbízásokért kamatot, jutalékot, kezelési költséget, illetve egyéb díjat (a továbbiakban együttesen: „ellenérték”) köteles fizetni, amelyeknek a mértékét a mindenkor hatályos, vonatkozó Hirdetmény, illetve a Szerződés tartalmazza. A Hirdetmény tartalmazza továbbá az egyes Szolgáltatások nyújtásának, és megbízások teljesítésének egyéb speciális feltételeit. A Hirdetményben közzétett ellenértékre, és egyéb feltételekre vonatkozó kondíciók meghatározása és módosítása, új ellenérték fajták bevezetése a Bank kizárólagos joga.
- 2.7.2. A Bank fenntartja magának a jogot, hogy meghatározott Ügyfelek vagy Szolgáltatások esetében az Üzletszabályzatban, ÁSZF-ekben és a Hirdetményben közzétett ellenértéktől és kondícióktól eltérő, egyedi feltételekkel nyújtsa Szolgáltatásait. E feltételek meghatározása és megváltoztatása a Bank kizárólagos joga. Az Ügyfél nem követelheti, hogy számára a Bank az adott Szolgáltatást a Hirdetményben meghatározottaktól különböző feltételekkel nyújtsa, továbbá, hogy a Bank térítse meg számára a Hirdetmény szerint, és egy esetlegesen kedvezőbb feltételek mellett nyújtott, ugyanazon Szolgáltatás ellenértéke közötti különbséget.
- 2.7.3. A Szolgáltatás nyújtása, megbízás teljesítése során felmerült egyéb költségek, különösen a postaköltségek, az esetleges hatósági eljárás költségei és illetékek az Ügyfelet terhelik. Az Ügyfél a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban köteles a Bank felszólítása alapján haladéktalanul megfizetni a Bank számára mindazon költségnövekedés összegét, amely a Banknál bármely jogszabály vagy egyéb rendelkezés hatálybalépése, változása vagy ezek értelmezésében bekövetkezett változás következtében merül el. Az Ügyfél továbbá köteles a Bank kérésére időről-időre megtéríteni a Bank mindazon igazolt költségét, amely a Szolgáltatás alapján a Bankot megillető jog érvényesítésével és fenntartásával (vagy ezek megkísérlésével) kapcsolatban, illetőleg a Szerződés módosításával, kiegészítésével, és az azzal kapcsolatban adott esetleges lemondással, hozzájárulással kapcsolatban merült fel.
- 2.7.4. A Szolgáltatások ellenértékének mértékét elsősorban az Ügyfélszerződések tartalmazzák. Olyan Szolgáltatás tekintetében, amelyekről, illetve amelyek ellenértékéről az Ügyfélszerződés nem rendelkezik, a Bank Hirdetménye az irányadó.
- 2.7.5. Az ellenérték megfizetése – amennyiben az Ügyfélszerződés, a vonatkozó ÁSZF vagy a Hirdetmény másként nem rendelkezik – a Szerződésben meghatározott zárlati elszámoláskor, illetve a Szerződés megszűnésekor esedékes.
- 2.7.6. A Bank részére járó ellenérték megfizetése úgy történik, hogy a Bank az ellenérték esedékességekor megterheli az Ügyfél bankszámláját. Az Ügyfél köteles arról gondoskodni, hogy esedékességekor az ellenértéknek megfelelő fedezet rendelkezésre álljon. Az Ügyfél részére járó ellenértéket (pl. betéti kamat) a Bank – ellenkező megállapodás hiányában – jóváírja az Ügyfél bankszámláján.
- 2.7.7. Az Ügyfél megbízása alapján történő teljesítés esetében felmerülő külföldi bankköltség viselését nemzetközi szokványok, vagy a Bank és az Ügyfél megállapodása szabályozza.

- 2.7.8. Az ellenértékek Ügyfél általi megfizetése – ellenkező kikötés hiányában – a Szolgáltatás nyújtásának, megbízás teljesítésének feltétele. Ennek hiányában a Bank jogosult a Szolgáltatás nyújtását, megbízás teljesítését megtagadni, illetve, ha azt megkezdte, az ellenérték megfizetéséig jogosult felfüggeszteni.
- 2.7.9. Az Ügyfél által a Bank részére fizetendő kamatokat, és az időtartamhoz kötött díjakat - eltérő rendelkezés hiányában - naptári napokra a következő képlet alapján kell kiszámítani:

$$\frac{\text{tőke összege} \times \text{kamatláb} \times \text{naptári napok száma}}{36000}.$$

A Bank által az Ügyfél részére fizetendő (betéti) kamatokat – eltérő rendelkezés hiányában – naptári napokra a következő képlet alapján kell kiszámítani:

$$\frac{\text{tőke összege} \times \text{kamatláb} \times \text{naptári napok száma}}{36500}.$$

- 2.7.10. Ha az Ügyfélszerződés másként nem rendelkezik, a bankszünnap kamatnapnak számít.
- 2.7.11. A Szolgáltatások általában általános forgalmi adó (a továbbiakban: „ÁFA”) mentesek. Amennyiben az adott Szolgáltatás nyújtása ÁFA-köteles, az ellenérték az ÁFA-t is tartalmazza.

2.8. A BANK FELELŐSSÉGE

- 2.8.1. Ahol a Szerződés a Bank a felelősségét kizárja, az úgy értelmezendő, hogy (i) a felelősség kizárása nem vonatkozik a Bank által szándékosan okozott szerződésszegésre, továbbá emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződésszegésre, valamint (ii) ha a Bank ilyen szerződésszegése bizonyítottan hozzájárult a kár bekövetkezéséhez, vagy ha a Bank bizonyítottan elmulasztotta kárenyhítési kötelezettsége teljesítését, úgy felelőssége a bizonyított arányban fennáll.
- 2.8.2. 2014. március 15-én vagy azt követően keletkezett jogviszonyok tekintetében, amennyiben a Szerződés vagy jogszabály a Bank felelősségét nem zárja ki vagy korlátozza (amely utóbbi esetben a korlátozás figyelembevételével) a Bank köteles megtéríteni az Ügyfélnek a Szerződés megszegésével okozott kárát, azzal, hogy az Ügyfél vagyonában keletkezett egyéb károkat, illetve elmaradt vagyoni előnyt csak oly mértékben köteles megtéríteni a Bank, amilyen mértékben az Ügyfél bizonyítja, hogy a kár mint a Szerződés megszegésének lehetséges következménye, a Szerződés megkötésének időpontjában előre látható volt.
- 2.8.3. A Bank nem felelős azokért a károkért, amelyeket a Bank ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozott, és nem volt elvárható, hogy a Bank a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa. A Bank ennek keretében, többek között, nem felel az olyan károkért, amelyek:
1. természeti katasztrófa, háború következtében keletkeznek;
 2. kötelező érvényű jogi szabályozás következtében keletkeznek;
 3. akár belföldi akár külföldi általános hatályú hatósági rendelkezés (ideértve, de nem kizárólagosan az értéktőzsdék vagy felügyeleti szervek (például a Magyar Nemzeti Bank) rendelkezéseit is), pénzeszközökre vonatkozó átválthatósági vagy átruházhatósági korlátozásból, az Ügyfelek Banknál elhelyezett betéteinek befagyasztásából, a Banknak a Magyar Nemzeti Banknál elhelyezett betéteinek befagyasztásából keletkeznek;
 4. szükséges hatósági vagy bármilyen egyéb felhatalmazás, engedély vagy egyéb szükséges dokumentum megtagadása vagy késedelmes megadása, illetve hiánya folytán keletkeznek be (amennyiben nem a Banknak felróható okból következik be);

5. államcsőd okán vagy előre nem látható és elkerülhetetlen események következtében keletkeznek vagy egyéb, a Bank érdekkörén kívül eső körülményekből adódnak

(összefoglalóan az 1-5. pontokban foglaltak a továbbiakban: „**vis maior**”), amelynek az elhárítására vagy befolyásolására a Banknak nincs lehetősége; vagy

6. az Ügyfél érdek- vagy hatókörében bekövetkezett események következtében jelentkeznek, vagy abból származnak, hogy az Ügyfél nem tartotta be vagy késedelmesen teljesítette a Szerződés rendelkezéseit, nem szerződésszerű vagy pontatlan utasítást, megbízást adott (ideértve azt is, ha a megbízás egyes példányai eltérőek, a megbízás hiányos vagy helytelenül, érthetetlenül, ellentmondásosan lett kiállítva, továbbá ha azon törlés, módosítás vagy javítás van, vagy amelyen a pénzüsszeget számokkal és betűkkel megnevezve eltérően határozták meg, az írat előnyomott tartalmában betoldást vagy törlést, áthúzást alkalmaztak, azon keltezés nem alkalmaztak, valamint ha az szakadt vagy bepiszkolódott – az ilyen értesítéseket a Bank nem köteles befogadni, és ekkor az értesítést újra meg kell tenni).

- 2.8.4. Mind az Ügyfél mind pedig a Bank az általában elvárható módon köteles a kár megelőzése, elhárítása és a kárenyhítés érdekében haladéktalanul eljárni, és a másik felet ezzel kapcsolatban értesíteni. A Bank nem köteles megtéríteni azt a kárt, amely amiatt keletkezett, hogy az Ügyfél a kár megelőzésével, elhárításával, a kárenyhítéssel kapcsolatos, valamint az ezen kötelezettségeivel összefüggő tájékoztatási kötelezettségét felróható módon megszegte.

- 2.8.5. Nem felel a Bank az általa vállalt Szolgáltatás teljesítésének elmaradásáért, ha az eljárást az Ügyfél és a harmadik személy közötti jogvita, vagy harmadik személy felróható magatartása vagy az elszámolást végző fél akadályozza.

- 2.8.6. Ha a Bank az Ügyfél megbízása alapján átvesz vagy továbbít okmányokat, elvárható gondossággal megvizsgálja azokat, hogy megfelelnek-e a megbízásban foglaltaknak. A Bank azonban nem felel a hozzá benyújtott okmányok eredetiségéért, érvényességéért, azok módosításaiért, az okmányokon említett áruk típusáért, származásáért, mennyiségéért és minőségéért. Az okmányok kiszolgáltatása és fizetés kapcsán a Bank annak teljesít, akit igazolópapírjainak megvizsgálása alapján az okmányok, illetve a fizetés elfogadására jogosultnak tart.

- 2.8.7. A Bank nem felel az olyan hamis vagy hamisított megbízás teljesítésének következményeiért, amelynek a hamis vagy hamisított voltát a szokásos ügymenet során alkalmazott gondos ellenőrzéssel sem lehetett felismerni.

- 2.8.8. A Bank csak szándékossága és súlyos gondatlansága esetén felelős azért a kárért, ami abból keletkezik, hogy az Ügyfél megtéveszti, vagy tévedésben tartja jogi státusza és cselekvőképessége tekintetében, avagy nem tájékoztatja kellő időben írásban a cselekvőképességében időközben beállott változásokról.

2.9. BIZTOSÍTÉKOK

- 2.9.1. A Bank bármely időpontban, és valamennyi követelése tekintetében jogosult az Ügyféltől követelni, hogy tartozásaihoz igazodó mértékben nyújtson megfelelő biztosítékot. A Bank ezen joga akkor is fennáll ha az Ügyfél tartozásai feltételhez vagy időhöz kötöttek, illetve még nem esedékesek. A Bank az Ügyfél által felajánlott biztosíték biztosítéki értékét a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével állapítja meg.

- 2.9.2. A Bank többféle biztosítékot is igényelhet egyidejűleg. Ezek mindegyike – eltérő szerződéses rendelkezés hiányában – a Bank teljes követelésének a fedezetéül szolgál. Biztosítékként a Bank elsősorban a szokásos bankári biztosítékokat fogadja el, így különösen garanciát, kezességet,

óvadékot és a zálogjog különböző fajtáit. A biztosíték típusát és mértékét a Bank mindenkor a hatályos jogszabályi rendelkezések keretei között, az Ügyfél gazdálkodásának, vagyoni helyzetének ismeretében, a konkrét Szolgáltatás kockázata szerint határozza meg.

- 2.9.3. Amennyiben az Ügyfél a Bank biztosíték nyújtására vonatkozó felhívásának nem tesz eleget, az súlyos szerződésszegésnek minősül. A biztosíték nyújtásáig, vagy a nyújtott biztosíték Bank által kért kiegészítésének megtörténteig, a Bank jogosult az Ügyféllel szemben az adott Szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni, illetve a súlyos szerződésszegés jogkövetkezményeit alkalmazni.
- 2.9.4. Az Ügyfél köteles gondoskodni a Bank számára biztosítékuul szolgáló valamennyi vagyontárgy, jog és követelés fenntartásáról és értéke megőrzéséről. Az Ügyfél köteles továbbá gondoskodni ezen követelések érvényesíthetőségéről, és arról, hogy azok teljesítése a Bank részére esedékességgör megtörténjen. Az Ügyfél jogosult és köteles a használatban lévő, a Bank javára biztosítékuul lekötött vagyontárgyakat rendeltetésszerűen használni, kezelni, üzemeltetni, megőrzésükről gondoskodni.
- 2.9.5. Amennyiben az Ügyfél a fenti kötelezettségeinek nem tesz eleget, és ezáltal a biztosítékok fennállását, értékét, érvényesíthetőségét veszélyezteti, akkor a Bank – vagy az általa megbízott személy – jogosult az Ügyfél helyett és költségére közvetlenül eljárni, a szükséges hatósági vagy bírósági eljárást kezdeményezni és a jogszabályokban vagy Szerződésben kikötött jogait gyakorolni.
- 2.9.6. Az Ügyfél haladéktalanul köteles tájékoztatni a Bankot a biztosítékok értékében, értékesíthetőségében és érvényesíthetőségében bekövetkezett, és előre láthatóan vagy várhatóan bekövetkező, hátrányos változásról. A Bank a 2.9.1. pontban foglaltaknak való megfelelés érdekében jogosult kiegészítő biztosítékuot kérni.
- 2.9.7. Az Ügyfél a biztosítékuul lekötött vagyontárgyakat, ill. a banki kockázatvállalás eredményeként az Ügyfél részéről beszerzett vagyontárgyakat köteles a Bank számára elfogadható módon biztosítani, és a biztosítási díjat a biztosítási szerződés rendelkezéseinek megfelelően megfizetni. Az Ügyfél a Bankkal szembeni kötelezettségei fennállásáig a Bank hozzájárulása nélkül a biztosítási szerződést nem módosíthatja és nem szüntetheti meg. A Bank a hozzájárulását a szerződés megszüntetéséhez abban az esetben adja meg, ha az Ügyfél a megszüntetni kívánt biztosítás helyett a megszüntetéssel azonos hatállyal a Bank kedvezményezettj jogait változtatlan feltételekkel biztosító újabb biztosítást köt. Az Ügyfél köteles a Bankot kedvezményezettjként megjelölni. Amennyiben jogszabály vagy a Szerződés eltérően nem rendelkezik, az Ügyfél a Bank felhívására a biztosítási kötvényből eredő követelését és a biztosítási összeget – követelésének esedékessége előtt is – köteles tartozásának csökkentésére fordítani, ha az Ügyfél a megsemmisült, vagy elveszett, megrongálódott vagyontárgyakat nem pótolja. A biztosítási összeg ezt meghaladó része az Ügyfelet illeti meg.
- 2.9.8. Az Ügyfél a biztosítékuokra irányadó rendelkezések körében, a Bank felhívására köteles felhatalmazni a Bankot, hogy az az Ügyfél más hitelintézet által vezetett valamennyi pénzforgalmi, illetve azon számlái tekintetében, amelyekkel szemben azonnali beszedési megbízás benyújtásának van helye, a Szerződésből eredő, az Ügyfél által meg nem fizetett esedékes követelését azonnali beszedési megbízás benyújtásával elégítse ki.
- 2.9.9. A Bank vagy megbízottja bármikor jogosult ellenőrizni - akár a helyszínen is - a biztosítékok meglétét és azt, hogy az Ügyfél a biztosítékuokkal kapcsolatos kötelezettségeinek eleget tesz-e. Az ellenőrzés során az Ügyfél köteles a Bankkal együttműködni, és az ellenőrzéshez szükséges tájékoztatást megadni, és az okmányokba betekintést engedni.
- 2.9.10. Ha valamely biztosítékuul szolgáló jog gyakorlása vagy követelés érvényesítése esedékessé válik, a Bank – eltérő szerződéses vagy jogszabályi rendelkezés hiányában – jogosult a jogot gyakorolni, illetve a követelést érvényesíteni. Az érvényesítés során befolyt összegeket a Bank jogosult biztosítékuul kezelni, kivéve ha az Ügyféllel másként állapodott meg. Amennyiben az így befolyt összegek

biztosítékként kezelése már nem szükséges, úgy – eltérő megállapodás hiányában – az összegeket (illetve azok fennmaradó részét) a Bank az Ügyfél által megjelölt, ennek hiányában pedig bármely, az Ügyfél Banknál vezetett szabad rendeltetésű bankszámláján jóváírja.

2.10. PÉNZTÁRSZOLGÁLAT

- 2.10.1. A Bank pénztárszolgálatot az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, a Hirdetményben meghirdetett pénztári órák alatt tart. Az Ügyfél pénztártól való távozása után Bank nem köteles figyelembe venni az Ügyfélnek a pénztárból felvett összegben, a pénztárba be- vagy kifizetett összeg nagyságával, a fizetőeszköz tulajdonságaival kapcsolatos észrevételeit. Ha a Bank a pénztárból kifizetett összeg esetén a többlet kifizetését igazolni tudja, úgy a pénzösszeget a pénztárból felvevő személy köteles a különbözetet visszafizetni a Bank számára.
- 2.10.2. Az Ügyfél nem köteles megvárni a Bank által előírt csomagolásban átadott bankjegyek és érmék valóságának vizsgálatát, és szám szerinti megszámlolását, ha olyan nyilatkozatot tesz, amely szerint a távollétében a Bank által megállapított esetleges hiányokat és hamisítványokat elismeri, és ellenértéküket kiegyenlíti.
- 2.10.3. A Bank a mindenkor hatályos jogszabályi előírások szerint átveszi a hiányos, illetve sérült fizetőeszközöket (bankjegyeket, érméket), vagy visszautasíthatja azok átvételét.
- 2.10.4. A Bank jegyzőkönyv kíséretében köteles a hamis, hamisított, vagy a megítélése szerint ilyennek tűnő fizetőeszközöket átvenni, és a Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: „MNB”) továbbítani. A továbbiakban a Bank az MNB szakvéleménye alapján jár el. A vizsgálat idejére - továbbá, ha a fizetőeszköz hamis – az Ügyfél számára a Bank ellenértéket, kártalanítást, kártérítést, egyéb jogcímen kompenzációt nem nyújt.
- 2.10.5. A Bank készpénzfelvétel esetén a személyazonosság és a készpénz felvételéhez való jogosultságát igazolásait kérheti.
- 2.10.6. A Bank nagy összegű készpénzbefizetés és készpénzváltás esetén a Hirdetményben meghatározott különdíjat számolhat fel.

2.11. PANASZKEZELÉS

- 2.11.1. Az Ügyfél a Bank szolgáltatásával kapcsolatos panaszát megteheti szóban (telefonon a K&H TeleCenter-en, illetve a K&H Vállalati ügyfélszolgálaton keresztül, illetve személyesen bármely bankfiókban), továbbá írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levélben) a számlavezetőjénél, kapcsolattartójánál, illetve illetékes ügyintézőjénél. A panaszkezelési eljárás részleteiről a Bank honlapján megtalálható Panaszkezelési szabályzat ad tájékoztatást. A Bank adatkezelési tevékenységével kapcsolatos panaszok esetén, a Bank honlapján megtalálható Adatkezelési tájékoztató szabályai az irányadók.
- 2.11.2. A Bank az Ügyfél panaszát kivizsgálja, majd a vizsgálat eredményéről, a panasz érkezését követő 30 napon belül, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon belül írásban tájékoztatja az Ügyfelet. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Bankon kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Bank ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap. Amennyiben a nem pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz kivizsgálása és az Ügyfél tájékoztatása a Szolgáltatás jellegéből vagy abból adódóan, hogy a Szolgáltatás nyújtásában harmadik személyek (ideértve például: más pénzügyi szolgáltatók, kiszervezett tevékenységet végző szervezetek) is közreműködnek, ezen 30 napos határidőn belül nem

lehetséges, a Bank az Ügyfelet a panasz kivizsgálásának és az eredmény megküldésének várható időpontjáról a fenti határidőn belül tájékoztatja. Amennyiben az Ügyfél panaszának kivizsgálását nem tartotta kielégítőnek igényével a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

2.11.3. A fogyasztónak minősülő Ügyfél amennyiben panasza elutasításra került vagy a panasz kivizsgálására előírt a 2.11.2. pontban megjelölt határidő eredménytelenül telt el, az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz is fordulhat:

- a) Amennyiben a jogvita a Szolgáltatáshoz kapcsolódó szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, úgy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130.§-ai szerint a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172., ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: +36 80 203 776, email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., Capital Square irodaház) pénzügyi fogyasztói jogvita kezdeményezése érdekében.
- b) A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásától függetlenül a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Bank felügyeleti szervéhez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához is fordulhat: (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ 1534 Budapest BKKP Pf. 777, székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: +36 80 203 776, fax: + 36 1 489 9102, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás kezdeményezése érdekében.

A Bank felügyeleti szervén keresztül benyújtott panaszok kezelésére és határidejére a vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók.

2.11.4. Amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél és a Bank között létrejött online szolgáltatási szerződéssel (azaz minden olyan szerződéssel, amelynek értelmében a Bank egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál Szolgáltatást és az Ügyfél az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg azt vagy köt arra szerződést) kapcsolatban merül fel pénzügyi fogyasztói jogvita, az Ügyfél a Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete szerinti online vitarendezési platformon keresztül online is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>. Az online platformon keresztül történő vitarendezést a Bank jogosult visszautasítani.

2.12. PÉNZMOSÁS MEGELŐZÉS ÉS SZANKCIÓS POLITIKA, VALAMINT A VESZTEGETÉS ÉS KORRUPCIÓ ELLENI INTÉZKEDÉSEK

2.12.1. Pénzmosás megelőzés

A pénzmosás és terrorizmus finanszírozás megelőzése érdekében a Banknak a lehető leginkább tisztában kell lennie az Ügyfél tevékenységével, az Ügyfél üzleti partnereinek kilétével, az Ügyfél bankszámláján végzett pénzügyi műveletek gazdasági hátterével. A Pmt. és a hasonló tárgyú hazai és európai uniós, illetve nemzetközi jogszabályok be nem tartása valamennyi a Bankkal kötött Szerződés tekintetében súlyos szerződésszegésnek minősül.

2.12.2. Szankciós eljárásrend

A Bankkal kötött valamennyi Szerződés tekintetében súlyos szerződésszegésnek minősül, amennyiben

- a) az Ügyfél olyan tevékenységet végez, amely az Európai Unió, az ENSZ, illetve az Amerikai Egyesült Államok által egyes országokkal, személyekkel vagy entitásokkal szemben bevezetett korlátozó intézkedésekbe ütközik, vagy üzleti kapcsolatban áll olyan személlyel, szervezettel vagy szervvel, amely az Európai Unió, az ENSZ, illetve az Amerikai Egyesült Államok által karbantartott szankciós listákon szerepel. Az Európai Unió, az ENSZ, illetve az Amerikai Egyesült Államok által bevezetett szankciós listákról a Magyar Nemzeti Bank honlapján részletes tájékoztató olvasható.
- b) az Ügyfél vagy annak valamely tulajdonosa/vezető tisztségviselője az Európai Unió, az ENSZ vagy az Amerikai Egyesült Államok szankciós eljárásrend alatti korlátozások hatálya alá esik.

2.12.3. Korupció ellenes stratégia

Vesztegetésnek minősül mások tisztességtelen befolyásolása céljából nyújtott/felajánlott juttatás (aktív vesztegetés), juttatás átvétele/elfogadása olyan cselekmény végrehajtásáért, amelyre egyébként nem került volna sor, vagy olyan intézkedés elmulasztásáért, amelyre máskülönben sor került volna (passzív vesztegetés), illetve előny ígérete, vagy biztosítása köztisztviselőnek, akiknek előnyszerzés, vagy üzletszerzés szándékával történő befolyásolása nem engedélyezett (hivatali vesztegetés). A vesztegetés bármilyen formája valamennyi Bankkal kötött Szerződés tekintetében súlyos szerződésszegésnek minősül.

A Bank az ajándékozássra, vagy vendéglátásra vonatkozó alapelveket a honlapján deklarálja. A korupció ellenes stratégia megvalósítása során a Bank az alapelvekben meghatározott értékűszöböt meghaladó értékű ajándékozások ellen is határozottan fellép. Az alapelvek Ügyfél általi be nem tartása valamennyi a Bankkal kötött Szerződés tekintetében súlyos szerződésszegésnek minősül.

3. A MEGBÍZÁSOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

3.1. A MEGBÍZÁSOK ÉRKEZÉSE

- 3.1.1. A meghatározott időben teljesítendő megbízásokat olyan időpontban kell a Banknak átadni, hogy a teljesítéshez szükséges idő a Bank rendelkezésére álljon. A szükségesnél rövidebb rendelkezésre álló idő miatt hibásan vagy késedelmesen teljesített megbízásokból eredő kárért a Bank felelősséget nem vállal.
- 3.1.2. A Bank a megbízások átvételére szolgáló időpontokról, valamint a fizetési megbízások teljesítésének rendjéről, és mindezek változásáról az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségeiben történő kifüggesztés útján, Hirdetményben tájékoztatja az Ügyfeleket.
- 3.1.3. A meghirdetett időpontokat követően érkezett megbízásokat - még ha azokat a Bank át is veszi - úgy kell tekinteni, hogy azok a következő banki munkanapon érkeztek.

3.2. A MEGBÍZÁS TELJESÍTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK

- 3.2.1. Minden megbízásnak és rendelkezésnek egyértelműen tartalmaznia kell a teljesítéshez szükséges adatokat. Ha korábbi rendelkezés módosításáról, megerősítéséről vagy ismétléséről van szó, azt kifejezetten ilyenként kell megjelölni.
- 3.2.2. Ha az Ügyfél a megbízásnak az általános gyakorlattól eltérő vagy meghatározott időpontban való teljesítését igényli, erre külön fel kell hívnia a Bank figyelmét.
- 3.2.3. Ha az Ügyfél a megbízás teljesítéséhez szükséges adatokat tévesen vagy hiányosan adja meg, az ebből eredő kárért a Bank nem felel. Nem felel a Bank azért a kárért, amely abból származik, hogy a

fizetési megbízás egyes példányai rosszul vagy egyáltalán nem olvashatóak, egymástól eltérően lettek kiállítva, vagy a kár abból származik, hogy magából a fizetési megbízásból nem deríthető ki, hogy kiállítója a Bankot illetve az Ügyfelet félrevezette.

- 3.2.4. A fizetési megbízásokon a Bank jogait és kötelezettségeit nem érintő, a fizetés címzettjének szóló rovatokban feltüntetett, illetve a vonatkozó jogszabály szerint a Bank által nem ellenőrzendő egyéb adatok vagy utasítások helyességét a Bank nem vizsgálja.
- 3.2.5. A Bank az ok pontos megjelölésével visszaküldi a megbízást, ha felismeri, hogy azt tévesen vagy hiányosan állították ki.
- 3.2.6. A megbízások teljesítésének módját és sorrendjét – az Ügyfél kifejezett, eltérő rendelkezése hiányában – a jogszabályi keretek között, a Bank a legjobb megítélése szerint választhatja meg. A Bank megtagadhatja az Ügyfél jogszabályellenes vagy szakszerűtlen utasításának a teljesítését.

3.3. FEDEZET

- 3.3.1. A Bank akkor teljesíti az Ügyfél fizetési megbízását, ha annak fedezetét biztosítva látja. A Bank a megbízás részbeni teljesítését – a mindenkor hatályos jogszabályok vonatkozó rendelkezéseiben foglalt esetek kivételével – nem vállalja.
- 3.3.2. A Bank a megbízásokat a rendelkezésre álló fedezet erejéig teljesíti. Az adott megbízások teljesítéséhez kapcsolódó fedezetekre vonatkozó rendelkezéseket (különösen, de nem kizárólagosan: a szükséges fedezet összege, rendelkezésre állásának időpontja és módja) a Szolgáltatásra vonatkozó Ügyfélszerződés, ÁSZF vagy Hirdetmény tartalmazza. Az olyan jellegű megbízásoknál, amelyek teljesítése érdekében a Banknak haladéktalanul kell intézkednie, a Bank csak az intézkedés időpontjában rendelkezésre álló fedezetet veszi figyelembe.
- 3.3.3. Az Ügyfél haladéktalanul köteles pótolni a Bank által a megbízás teljesítése érdekében esetlegesen megelőlegezett fedezetet.
- 3.3.4. A Bank - eltérő megállapodás hiányában - csak a fizetési megbízáson feltüntetett bankszámla terhére köteles a megbízást teljesíteni, a fedezet felkutatása, és a megjelölt bankszámlára történő átvezetése nem a Bank feladata.

3.4. TÉVEDÉS ÉS HELYESBÍTÉS

- 3.4.1. A Bank a saját tévedésén alapuló jóváírást vagy terhelést az Ügyfél rendelkezése nélkül is jogosult helyesbíteni. A Bank a helyesbítésről - az ok feltüntetésével - az Ügyfelet haladéktalanul értesíti. A helyesbítésről készített bankszámlakivonat értesítésnek minősül.
- 3.4.2. A Bank helyesbítésre vonatkozó joga akkor is fennáll, ha az Ügyfél kamatváltoztatásról szóló előzetes értesítése az adott kondíciónak megfelelően történt, de a zárlati terhelés nem felel meg az értesítésben közölteknek. Ha a kamatváltoztatás hatályba lépését követően válik ismertté a hibás kamatkondíció alkalmazása, a Bank jogosult a Szerződésben részére meghatározott kamatváltoztatási jogának gyakorlásától úgy eltérni, hogy a tévesen megállapított kamatot - az Ügyfél helyes kondícióról történő kiértékelését követően - azonnal módosíthatja.

3.5. TÖRLÉS, MÓDOSÍTÁS

- 3.5.1. Az Ügyfél a fizetésre vonatkozó, Bank által még nem teljesített átutalási megbízását – a mindenkor hatályos jogszabályok és a Szerződés vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően - törölheti vagy módosíthatja. A Bank a megbízás Ügyfél általi törléséért a mindenkor Hirdetményben meghatározott díjat számítja fel. A törölt fizetési megbízás bizonylatának visszaszolgáltatására a Bank nem köteles.

- 3.5.2. Az átutalási megbízás törlésének vagy módosításának nem írásbeli formában való közlése esetén a Bank jogosult írásbeli megerősítést kérni az Ügyféltől, amely megérkezéséig függőben tarthatja az érintett megbízás teljesítését.

4. ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS, INFORMÁCIÓNYÚJTÁS

4.1. ADATVÉDELEM ÉS ADATKEZELÉS

- 4.1.1. A Bank a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok, a Hpt. és az adott Szolgáltatás nyújtására vonatkozó egyéb jogszabály(ok) rendelkezései szerint az Ügyfélnek a Bankhoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá minden, bármely formában létrejött személyes, betét- és hiteladatait a Bank által nyújtott szolgáltatás jellegétől függően nyilvántartja, kezeli, feldolgozza. Ezeket az adatokat a Bank a Szerződés jellegétől függően jogosult felhasználni kockázatelemzési, és mérséklési célokra, továbbá az Ügyféllel történő elszámolás céljából, valamint a Szerződésben az Ügyfél részéről felmerülő kötelezettségek és jogosultságok igazolására, illetve marketing célokra.
- 4.1.2. Jogi személynek és egyéb szervezetnek minősülő Ügyfél kizárólag olyan, vele kapcsolatban álló természetes személyek adatait adja át a Banknak, amelyek erről tudomással bírnak, és az adataik átadásához a hozzájárulásukat az Ügyfélnek megadták, vagy arra az Ügyfél jogszabály alapján egyébként jogosult. A természetes személyek tájékoztatásáért és hozzájárulásuk megszerzéséért az Ügyfél felelős. A Bank ily módon jogosulttá válik ezen természetes személyek szigorúan foglalkozással összefüggő adatainak kezelésére és továbbítására, ideértve különösen az érintett nevét, nyelvismeretét, beosztását, munkahelyi címét, munkahelyi telefonszámát és e-mail címét, munkakörét és munkahelyi hatáskörét, aláírási jogosultságait. Az Ügyfél vállalja, hogy a Bankot mindennemű ebből eredő esetleges követeléssel szemben kártalanítja.
- 4.1.3. A Bank a Szerződés megszűnése után tíz évig az Ügyfélnek a szerződési ajánlattal és a Szerződéssel kapcsolatos személyes, betét- és hiteladatait marketing célokra, illetve amennyiben a későbbiekben az Ügyfél hitel-vagy hiteljellegű szerződést köt a Bankkal, kockázatértékelési célból nyilvántartja és kezeli a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával.
- 4.1.4. A Bank az Ügyfél szerződéses ajánlattal és a Szerződéssel kapcsolatban nyilvántartott adatait, a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával hozzáférhetővé teszi és átadja
- a) valamennyi KBC Csoporttag részére (a „KBC Csoport” a KBC Group NV-t, valamint közvetlen és közvetett leányvállalatit, fiókjait, közreműködőit és megbízottait foglalja magába. Ezek többsége hitelintézet, befektetési vállalkozás, pénzügyi vállalkozás, biztosítótársaság és előbbiek részére szolgáltatásokat nyújtó társaságok (különösen informatikai szolgáltatók, telefonközpontok). A KBC Csoporthoz tartozó jogalanyok a KBC Group NV honlapján (www.kbc.be) közzétett éves beszámolóiból ismerhetők meg;
 - b) a Bank mindenkor hatályos Hirdetményben foglaltak szerint, valamint a 4.5. pontban meghatározott érdekeltségeibe tartozó társaságok és
 - c) az Office Nationale du Ducroire hitelbiztosító intézet számára, utóbbi esetben kizárólag kockázatmegosztási szerződés megkötése és teljesítése céljából.

Az adatok átadásának célja az Ügyfél által igénybevett szolgáltatás jellegétől függően hitel- és ügyfélminősítés, kockázatelemzés- és értékelés, ellenőrzés, informatikai rendszerek karbantartása és fejlesztése, a Bank szolgáltatásnyújtásának elősegítése, szolgáltatások közvetlen felajánlása az Ügyfél részére, az Ügyfél hatékony kiszolgálása, továbbá számvitellel, biztonsági követelményekkel, csalás

és pénzmosás megelőzésével és megakadályozásával kapcsolatos- és egyéb jogszabályi kötelezettségek teljesítésének kölcsönös előmozdítása.

A Bank a személyes adatnak is minősülő ügyféladatok kezelése, valamint ezen adatoknak az Európai Unió területén kívülre, harmadik országokba történő továbbítása során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény (a továbbiakban: az „Info tv.”) rendelkezéseinek figyelembevételével jár el.

- 4.1.5. A KBC Csoporton belül az Ügyfél adatait kizárólag azon társaságok kezelik (a) amelyekkel az Ügyfél szerződéses kapcsolatban áll, állt, vagy szerződéses kapcsolatot kíván létrehozni, (b) amelyek közreműködése az Ügyfél által igénybevett Szolgáltatás nyújtásához szükséges, vagy (c) amelyeknek jogi, prudenciális, vagy csalás megelőzésére vonatkozó kötelezettségeinek csoportszinten kell megfelelniük.
- 4.1.6. A Bank területén, valamint ATM-jeiben (pénzkiadó automatáiban) videó megfigyelő rendszer üzemel, mely biztonsági okokból és a munkafolyamatok ellenőrzése céljából rögzít képfelvételeket az üzleti helyiségeiben megjelenő, valamint az ATM szolgáltatásait igénybe vevő személyekről. A képanyagot a Bank – az Info tv. előírásainak megfelelően – a fenti okokból és célból – kezeli, annak biztonságos tárolásáról 60 napig a helyszínen gondoskodik, ezt követően a felvételek megsemmisítésre kerülnek. A rögzített képi információ kizárólag a hatóságok felé, azok hivatalos megkeresése esetén kerül kiadásra. A megfigyelt területre való belépéssel a megfigyelt személy hozzájárul a róla készült képanyag fentiek szerinti kezeléséhez.
- 4.1.7. Hiteljellegű szerződéskötés esetén az Ügyfél hozzájárul adatai számítástechnikai eszközzel történő automatizált feldolgozásához és értékeléséhez, s amennyiben a feldolgozás kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott, a Bank az érintett álláspontjának kifejtésére lehetőséget biztosít.
- 4.1.8. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával a Bank jogosult a telekommunikációs hálózaton keresztül megbízást adó Ügyfél adatait, és magát a kommunikációt teljes részletességgel rögzíteni és tárolni, ideértve az Ügyféllel telefonon folytatott beszélgetéseket is. Az ily módon rögzített információ felhasználására a Bank kizárólag elszámolási és biztonsági okból, továbbá bizonyítás céljából jogosult.
- 4.1.9. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával, amennyiben az Ügyfél a Bank által felajánlott, harmadik személyek által, vagy azok közreműködésével nyújtott szolgáltatásokat vesz igénybe, a Bank ezen szolgáltatásoknak az Ügyfél részére történő biztosításához, illetőleg a Bank és a harmadik személy, továbbá az Ügyfél és a harmadik személy közötti elszámoláshoz szükséges minden információt a Bank a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jogosan továbbíthat ennek a harmadik személynek, és a harmadik személlyel szembeni elszámolás céljaira az ehhez szükséges adatokat. Az Ügyfél az Ügyfélszerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Bank az Ügyféllel kötött Szerződésekből fakadó kötelezettségeinek teljesítéséhez, és jogosultságának gyakorlásához rendszeresen magas színvonalon képzett szakértő harmadik személyek közreműködését vegye igénybe. A Hpt. rendelkezései szerint ezen harmadik személyeknek történő, és banktitoknak minősülő adatok átadása nem jelenti a banktitok megsértését.
- 4.1.10. A Bank olyan tevékenységének végzésére, amelynek során adatkezelés, adathozáfűzés vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartása mellett kiszervezés keretében más szervezetet bízhat meg. A Hpt. vonatkozó rendelkezései alapján nem jelenti a banktitok megsértését banktitoknak minősülő adatok átadása e szervezetek számára. A Bank biztosítja, hogy e szervezetek gondoskodjanak az Ügyfél adatainak az adatvédelmi és banktitokra vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő biztonságos kezeléséről. A kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenység végzőit a jelen Üzletszabályzat tartalmazza.



- 4.1.11. A Bank tájékoztatja az Ügyfelet, hogy az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően - jogszabályban meghatározott esetekben és kivételekkel - tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, betekinthez a jogszabályban meghatározott hatóság által vezetett adatvédelmi nyilvántartásba, az abban foglaltakról feljegyzést készíthet és kivonatot kérhet, kérheti személyes adatai helyesbítését, törlését, illetve tiltakozhat azok kezelése ellen, jogsérelem esetén bírósághoz, illetve a jogszabályban meghatározott hatósághoz fordulhat, valamint kártérítést követelhet. A Bank tájékoztatja az Ügyfelet továbbá arról, hogy adatai kezelése jogszabályi felhatalmazáson, illetőleg az Ügyfélnek az Info tv., a Hpt., a Tpt. és a Ptk. szerinti személyes hozzájárulásán alapul.

4.2. INFORMÁCIÓNYÚJTÁS

- 4.2.1. A Bank az Ügyfél megbízása alapján, az általa használt, és az Ügyféllel előzetesen megismertetett típusszöveg szerinti bankinformációt ad harmadik személy részére. Ez az alapinformáció csupán az Ügyfél gazdálkodásának általános banki megítélését tartalmazza.
- 4.2.2. A fentieket meghaladó adatokat tartalmazó bankinformációt a Bank harmadik személy részére kizárólag az Ügyfél kifejezett, írásbeli felhatalmazása alapján, az abban megjelölt keretek között nyújt. A felhatalmazás lehet eseti, vagy határozott, illetve határozatlan időre szóló, és lehet általános, vagy csak az információkérők meghatározott körére korlátozott, és abban minden esetben egyértelműen meg kell jelölni az adandó bankinformáció tartalmi körét. A felhatalmazás alapján adott bankinformációról a Bank a másolat megküldésével haladéktalanul tájékoztatja az Ügyfelet.
- 4.2.3. Az alapinformáció és egyéb bankinformáció nyújtását a Bank díj fizetéséhez kötheti.
- 4.2.4. A bankinformációt az információkérő köteles bizalmasan kezelni, azt kizárólag saját céljaira veheti igénybe. Erre a kötelezettségre a Banknak minden esetben fel kell hívnia az információkérő figyelmét.
- 4.2.5. A bankinformáció adásának megtagadása a Bank részéről semmiképpen sem jelent az Ügyfélről alkotott negatív értékelést - a Bank ezt az információkérővel is közli -, és ennek megfelelően az Ügyfél nem támaszthat ezzel kapcsolatban a Bankkal szemben semmilyen követelést.
- 4.2.6. A Bank az általa nyújtott információ felhasználása során keletkezett kárért kizárólag akkor felel, ha bizonyítottan valótlan adatot szolgáltatott. Az Ügyfélről alkotott gazdasági megítéléssel kapcsolatban a Bank csak súlyos gondatlanság esetén felel.
- 4.2.7. A Bank a bankinformáció szolgáltatásával az Ügyfélért semmiféle kötelezettséget vagy felelősséget nem vállal.

4.3. KÖZPONTI HITELINFORMÁCIÓS RENDSZER

- 4.3.1. A központi hitelinformációs rendszerbe (a továbbiakban: „KHR”) való adattovábbítás, illetve tárolás célja, hogy a hitelnyújtók rendelkezésére álljon egy zárt rendszerű adatbázis, és így lehetővé váljon a hitelképesség megalapozottabb megítélése, a felelős hitelezés feltételeinek teljesítése és a hitelezési kockázat csökkentése, mind az adósok, mind pedig a hitelintézetek biztonsága érdekében. A KHR-ben a negatív adós lista mellett a pozitív adósok adatai is tárolásra kerülnek.
- 4.3.2. A referenciaadatok KHR-be történő átadását megelőzően a referenciaadat-szolgáltató beszerzi a természetes személy Ügyfél írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy hozzájárul-e az adatai KHR-ből történő, más referenciaadat-szolgáltató általi átvételéhez. Ezt a hozzájárulást a természetes személy Ügyfél - az adatok KHR-ben történő nyilvántartásának időtartama alatt - bármikor megadhatja. Nem szükséges az Ügyfél hozzájárulása a 4.3.4pont a)-c) esetek alapján kezelt adatok átvételéhez. Ha az ügyfél nem járul hozzá adatai KHR-ből történő átvételéhez, úgy a KHR a hozzájárulás megtagadását valamint a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a

továbbiakban: „KHR tv.”) melléklete II. fejezetének 1.1 pontja és 1.2 pont a)-d) alpontjai, valamint az 1.5 pontja szerinti adatokat tartalmazza.

4.3.3. A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadat-szolgáltató által benyújtott adatkérési igény alapján adhat át referenciaadatot. Természetes személyek referenciaadataira vonatkozó adatkérési igény kizárólag az alábbi célokat szolgálhatja:

- a) a Hpt.-ben meghatározott hitel és pénzkölcsön nyújtására, pénzügyi lízingre, papír alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például papír alapú utazási csekk, váltó) kibocsátására, illetve az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtására (amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak), valamint kezesség, garancia és egyéb bankári kötelezettség vállalására vonatkozó szerződés;
- b) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló törvényben (a továbbiakban: „Bsz.”) meghatározott befektetési hitelre vonatkozó szerződés (befektetési hitel nyújtása a befektetőnek);
- c) a Tpt.-ben meghatározott értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés;
- d) jogszabályban meghatározott hallgatói hitelszerződés;
- e) megkötését megalapozó döntés meghozatala, valamint
- f) a nyilvántartott kezdeményezésére nyújtott tájékoztatás a KHR-ben szereplő adatait illetően.

A referenciaadat-szolgáltató az általa kezelt referenciaadatokat (azaz a feltételek fennállása esetén ügyfele törvényben előírt adatait) a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére öt munkanapon belül köteles továbbítani. Az adatátadás tényéről, időpontjáról és az átadott adatokról a referenciaadat-szolgáltató nyilvántartást vezet.

4.3.4. A referenciaadat-szolgáltató az Ügyfél hozzájárulása nélkül is átadja annak a természetes személynek a referenciaadatait,

- a) aki a 4.3.3 pont a)-d) pontjaiban meghatározott szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásainak összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll (KHR tv. melléklet II. fejezetének 1.1-1.2 pontja szerinti adatok);
- b) aki a 4.3.3 pont a)-d) pontjaiban meghatározott szerződés megkötésének kezdeményezése során valótlan adatot közöl és ez okirattal bizonyítható, illetve hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a mindenkor hatályos Büntető Törvénykönyvről szóló törvényben (a továbbiakban: „Btk.”) meghatározott közokirat hamisítás, vagy hamis magánokirat felhasználása, vagy okirattal visszaélés bűncselekmény elkövetését állapítja meg (KHR tv. melléklet II. fejezetének 1.1 és 1.3 pontja szerinti adatok);
- c) akivel szemben készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerős határozatában a Btk.-ban meghatározott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel visszaélés vagy különösen nagy vagyoni hátrányt okozó gazdasági csalás, vagy bünszövetségben vagy üzletszerűen elkövetett jelentős vagyoni hátrányt okozó gazdasági csalás bűncselekmény elkövetését állapította meg (KHR tv. melléklet II. fejezetének 1.1 és 1.4 pontja szerinti adatok).

A referenciaadat-szolgáltató annak a vállalkozásnak a referenciaadatait adja át,

- d) amely a 4.3.3 pont a)-d) pontjaiban meghatározott szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozása több

mint harminc napon keresztül fennállt. (KHR tv. melléklet II. fejezetének 2.1 és 2.2 pontja szerinti adatok);

- e) amely készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződésben vállalt kötelezettségét megszegte, és emiatt a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz elfogadására irányuló szerződést a referenciaadat-szolgáltató felmondta vagy felfüggesztette (KHR tv. melléklet II. fejezetének 2.1 és 2.4 pontja szerinti adatok).
- f) amelynek fizetési számlájával szemben fedezethiány miatt harminc napot meghaladó időszak alatt, megszakítás nélkül, egymillió forintnál nagyobb összegű sorba állított követelést tartanak nyilván (KHR tv. melléklet II. fejezetének 2.1 és 2.3 pontja szerinti adatok);

4.3.5. A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadatokat öt évig kezeli, azt követően, illetve a KHR tv. szerinti további adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonása esetén a referenciaadatokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli. Az időtartam számítása tekintetében kezdőnap

- a fenti 4.3.4. pont szerinti a) esetben, ha a tartozás nem szűnt meg, a 4.3.4. a) pont szerinti adatátadás időpontjától számított ötödik év vége;
- a fenti 4.3.4. pont szerinti d) esetben, ha a tartozás nem szűnt meg, a 4.3.4. d) pont szerinti adatátadás időpontjától számított ötödik év vége;
- a fenti 4.3.4. pont szerinti b), c) és e) esetben a 4.3.4. b), c) és e) pont szerinti adatátadás napja;
- a fenti 4.3.4. pont szerinti f) esetben a követelések sorba állítása megszűnésének napja;
- a vállalkozásnak a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződése megszűnésének napja.

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás haladéktalanul és véglegesen törli a referenciaadatot, ha a referenciaadat-szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha tudomására jut, hogy a referenciaadat jogellenesen került a KHR-be.

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő késedelmes tartozás teljesítése esetén a késedelmes tartozás teljesítésétől számított egy év elteltével haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli a 4.3.4. a) pont szerinti referenciaadatot.

4.3.6. A referenciaadat-szolgáltató a természetes személy részére a KHR-be történő adatátadás tervezett végrehajtását harminc nappal megelőzően írásbeli tájékoztatást ad arról, hogy a fenti 4.3.4. pont szerinti a) esetben adatai bekerülnek a KHR-be, ha szerződéses kötelezettségeinek nem tesz eleget. A referenciaadat-szolgáltató a vállalkozások részére a szerződés megkötését megelőzően írásbeli tájékoztatást köteles adni arról, hogy a 4.3.4. pont d)-f) esetekben adatai bekerülnek a KHR-be. A referenciaadat-szolgáltató valamennyi, a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történő adatátadást követően legfeljebb öt banki munkanapon belül írásban tájékoztatja a nyilvántartott természetes személyt az adatátadás megtörténtéről. Bármely referenciaadat-szolgáltatónál bárki jogosult tájékoztatást kérni arra vonatkozóan, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben (ügyféltudakozvány). A tájékoztatás díjmentes.

4.3.7. A nyilvántartott kifogást emelhet referenciaadatainak átadása, kezelése ellen, és kérheti adatainak helyesbítését, illetve törlését. A kifogás a referenciaadat-szolgáltatóhoz és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozáshoz egyaránt benyújtható, amely azt öt banki munkanapon belül köteles kivizsgálni, és annak eredményéről a nyilvántartottat írásban, haladéktalanul, de legkésőbb két banki munkanapon belül értesíteni. Ha a referenciaadat-szolgáltató a kifogásnak helyt ad, a helyesbítendő, illetve törlendő referenciaadatot haladéktalanul, de legkésőbb öt banki munkanapon belül köteles a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak továbbítani, amely azt haladéktalanul, de legkésőbb két banki munkanapon belül helyesbíti, illetve törli. A nyilvántartott referenciaadatainak átadása, kezelése, helyesbítése és

törlése, valamint a tájékoztatási kötelezettség elmulasztása miatt a referenciaadat-szolgáltató és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen keresetet indíthat. A keresetindítás határideje a tájékoztatás kézhezvételétől, illetőleg a tájékoztatási kötelezettségre rendelkezésre álló határidő leteltétől számított harminc nap, amelynek elmulasztása esetén igazolásnak van helye.

4.4. TÁJÉKOZTATÁS A KISZERVEZETT TEVÉKENYSÉGEK KÖRÉRŐL

Hivatkozással a Hpt. kiszervezésre vonatkozó rendelkezéseire és jelen Üzletszabályzat 2.2. és 4.1.10. pontjaiban foglaltakra, a Bank tájékoztatja Ügyfeleit a kiszervezett tevékenységek köréről, amelyek ellátására a megjelölt kiszervezett tevékenység végzők közreműködését veszi igénybe, és amelyek teljesítéséhez szükséges ügyfél adatok átadására a Bank jogosult a kiszervezett tevékenység végzők részére:

- **Enterprise Services Magyarország Kft. (Hewlett-Packard Magyarország Kft.)** (1114 Budapest, Bartók Béla út 43-47.) - a vállalati- és lakossági papír alapú forint átutalási megbízások feldolgozásával kapcsolatos karakterfelismerés, a felismerés hibáinak javítása, aláírás ellenőrzés, adatok újrarögzítése, virtuális ellenőrzése, valamint a csoportos beszédésekhez (szolgáltatói díjkiegyenlítés) kapcsolódó "Felhatalmazás csoportos beszédési megbízás teljesítésére" c. nyomtatvány feldolgozásával kapcsolatos adatellenőrzés, adatrögzítés, ellenőrző rögzítés, vizuális ellenőrzés tevékenységeket, továbbá az ügyfélszerződések, ügyfél adatlapok feldolgozása tevékenységet végzi.
- **XEROX Magyarország Kft.** (1037 Budapest, Szépvölgyi út 35-37.) - a bankszámlakivonatok, számlaértesítő levelek és egyéb nyomtatványok nyomtatását, borítékolását és a borítékolt számlakivonatoknak a Magyar Posta részére történő átadását végzi.
- **KBC Bank N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) - a Bank egyes főkönyvi számláinak és SWIFT visszaigazoló üzeneteinek (MT3xx), továbbá nostro számláinak egyeztetéséhez szükséges adatok egyeztető rendszeren történő feldolgozását végzi.
- **K&H Csoportszolgáltató Központ Kft.** (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.) - a Bank adóügyi feladatait, expedíciós (küldemények átvétele, feldolgozása, rendeltetési helyre történő eljuttatása, belső iratforgalom biztosítása stb.), valamint irattározási tevékenységét látja el.
- **Iron Mountain Magyarország Kft.** (1094 Budapest, Tűzoltó u. 59.) - a Bank irattározási feladatokhoz kapcsolódó tevékenységét látja el.
- **IDEMIA Hungary Kft.** (korábbi cégneve szerint: Oberthur Technologies Kft.) (2045 Törökbálint, Tópark utca 9.) - a bankkártya megszemélyesítési tevékenységét és gyártását végzi.
- **SIA S.p.A.** Olaszország, Via Gonin 36, I-20147 Milan - a Bank bankkártya kibocsátói és elfogadói kártyaelszámolási tevékenységét és kiegészítő tevékenységét látja el.
- **SIA Central Europe Zrt.** (1096 Budapest, (Millennium Tower I.) Lechner Ödön fasor 6.) - a SIA S.p.A teljesítési segédje, valamint saját jogon a Bank bankkártya kibocsátói és elfogadói kártyaelszámolási tevékenységét és kiegészítő tevékenységét végzi abban a körben, amelyre a SIA S.p.A tevékenysége nem terjed ki.
- **KBC Group N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) - a nemzetközi fizetési megbízások feldolgozásával kapcsolatos alábbi tevékenységeket végzi: megbízások feldolgozása, reklamációk kivizsgálása, kapcsolódó számlaegyeztetések, számlázási szolgáltatások a banki díjak vonatkozásában, embargó figyelés.

- **KBC Group N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) - a Bázeli követelményeinek megfelelő hitelezői kockázatok riportjának elkészítéséhez az informatikai környezet biztosítása.
- **KBC Bank N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) - a Flexims okmányos ügyletek lebonyolítására alkalmas internet alapú kezelőfelület útján rögzített adatok nyilvántartását látja el.
- **KBC Bank N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) - a Bank egyes kereskedelem finanszírozási műveleteinek a rögzítésére, nyilvántartására szolgáló azon informatikai környezet - SmarTrade back-office rendszer – biztosítását végzi
- **PRIME RATE Kft.** (1044 Budapest, Megyeri út 53.) - a Bank ügyfelei részére küldendő „Befektetési Iránytű” elnevezésű tájékoztató nyomtatványok a nyomtatását végzi.
- **KBC Bank N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) – a Bank egyes szakmai ügyfeleivel kötött treasury ügyletekhez kapcsolódó biztosítékezelési (collateral management) tevékenységet végzi.
- **EDIMA.email Kft. (korábbi cégneve szerint: Visionline Kft.)** (1062 Budapest, Bajza utca 62. VI. em. 3.) – eDiMa hírlevélküldő rendszer működtetését végzi.
- **GIRO Zrt.** (1054 Budapest, Vadász utca 31.) – a Bank által a fogyasztók részére Magyarországon nyitott vagy vezetett fizetési számlák váltásához kapcsolódó szolgáltatása elősegítése érdekében számlaváltási folyamatot támogató informatikai alkalmazás használatát biztosítja.
- **eSense Zrt.** (1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.) - a Bank ügyfeleinek telefonos megkeresését végzi egyedi megrendelések alapján.
- **KBC Group N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) – felhő alapú levelezési rendszer bevezetéséhez és működtetéséhez nyújt támogatást.
- **T-Systems Magyarország Zrt.** (1117 Budapest, Budafoki út 56.) – Üzletet ide! - K&H microsite fejlesztése, üzemeltetése és támogatás
- **SEGLAN, S.L.** (Spain, Avenida del Cardenal Herrera Oria, 63 – 28034 Madrid) - a Bank mobilfizetés szolgáltatásához kapcsolódóan bankkártya digitalizációs (létrehozás, felfüggesztés, törlés) és fizetési kulcs kezelési tevékenységeket lát el.
- **Trask solutions a.s.** (Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Csehország), - a Bank online hiteligénylési rendszerének webes felületét üzemelteti.
- **REISSWOLF BUDAPEST Adat- és Dokumentumkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság** (1097 Budapest, Illatos út 6.) – a Bank számára a banküzem során keletkező papír alapú, szenzitív iratok és hibás nyomtatványok biztonsági konténerekben történő gyűjtését, ideiglenes tárolását, elszállítását, megsemmisítését, valamint hulladékkezelést végez
- **TM & M Szervező, Tanácsadó, Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság** (1138 Budapest, Róbert Károly krt. 14/C. 5. em. 20.) – a Bank számára munkafolyamatokat támogató vagy automatizáló szolgáltatásokat és End User Computing fejlesztést végez
- **DORSUM Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Zrt.** (1012 Budapest, Logodi u. 5-7.) – a K&H E-portfólió szolgáltatáshoz kapcsolódóan fejlesztési, üzemeltetési és támogatási szolgáltatást nyújt a Bank számára

- **e-Jogsegéd Kft.** (1135 Budapest, Kisgömb utca 6/1.) - a Bank elektronikus ügyintézését segítő, e-Cégkapu elnevezésű, internet alapú felületet biztosítja a Bank számára
- **SCALE RESEARCH Piackutató és Tanácsadó Kft.** (1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 12.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft.** (1034 Budapest, Kenyeres utca 28.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **MarketPoll Piac-és Közvélemény-kutató Kft.** (1052 Budapest, Városház utca 3-5.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **KutatóCentrum Online Piackutató Kft. (1036 Budapest, Lajos utca 118-120.)** - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **Kantar Hoffmann Kft.** (1052 Budapest, Vitkovics Mihály utca 9.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **GFK Hungária Piackutató Kft.** (1077 Budapest, Wesselényi utca 16.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **Free Association Research Kft.** (1065 Budapest, Révay utca 10.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **FORMA DISPLAY Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (1147 Budapest, Csömöri út 18.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **Emocionális Marketing Tanácsadó és Szolgáltató Kft.** (1031 Budapest, Seregély utca 15.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **Cognitive Piac-és Közvélemény-kutató Kft.** (1053 Budapest, Kossuth Lajos utca 4.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **Bellresearch Kutató, Tanácsadó és Szervezetfejlesztő Kft.** (1133 Budapest, Gogol utca 16.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **AvantiResearch Zrt.** (1039 Budapest, Berzsenyi Dániel utca 61.) - piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
- **PANNON SET Kft.** (1237 Budapest, Hrivnák Pál utca 165. fsz.3.) - NETFAKTOR elnevezésű követelés-értékesítési tevékenységet elősegítő internetes szolgáltatást nyújtja a Bank számára
- **KBC Group N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) – a K&H mobilbank számlainformációs és fizetés-kezdemenyezési szolgáltatások igénybevételét biztosító ‘multibank’ alkalmazáshoz nyújt szoftverszolgáltatást a Bank részére
- **KBC Group N.V.** (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.) – a Bank adatszolgáltatási rendszerének fejlesztésében és tesztelésében nyújt segítséget a Bank számára
- **IPSOS Média-, Reklám-, Piac- és Véleménykutató Zrt.** (1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6.) – „NPS mérés” tárgyú piackutatási tevékenységet végez a Bank számára
- **Pannon Guard Biztonsági Szolgáltató Zrt.** (4026 Debrecen, Hatvan utca 39., 2. em. 3.) – őrzésvédelmi szaktevékenységgel kapcsolatos feladatokat lát el a Bank számára
- **Jusec Biztonsági Szolgáltató Kft.** (2220 Vecsés, Lőrinci utca 59-61. C5 II.) – őrzésvédelmi szaktevékenységgel kapcsolatos feladatokat lát el a Bank számára

- **KBC Group N.V. – Branch Bulgaria** (89B Vitosha Blvd., 1463 Sofia) - banki alapsziszterrel, és kapcsolódó munkafolyamat kezelő, valamint output és dokumentum kezelő rendszerekkel kapcsolatos tervezési, fejlesztési, tesztelési, rendszerüzemeltetési és incidens menedzsment tárgyú informatikai feladatokat lát el a Bank számára
- **Československá obchodní banka, a. s. (ČSOB)** (Radlická 333/150, 150 57 Praha 5) – a Bank által, a befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében a Bszt. 17/A§ - ban rögzített, ú.n. termékjóváahyási folyamat részeként előállítandó forgatókönyv elemzés elkészítése
- **K&H Alapkezelő Zrt.** (1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.) – a Bank portfólió szemléletű befektetési tanácsadási szolgáltatásához nyújt szakértői segítséget

4.5. A K&H MÁRKACSOPORT TAGVÁLLALATAI

A K&H Márkacsoport tagvállalatai közé a következő társaságok tartoznak:

- a) Kereskedelmi és Hitelbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (K&H Bank Zrt)
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-10-041043
Adószám: 10195664-4-44
Honlap: <https://www.kh.hu/csoport/bank>
Email: bank@kh.hu
Telefon: +36 1 328 9000
Levelezési cím: K&H Bank 1851 Budapest
- b) K&H Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-10-041919
Adószám: 10765920-4-44
Honlap: <https://www.kh.hu/csoport/biztosito>
Email: biztosito@kh.hu
Telefon: +36 1/20/30/70 335 3355
Levelezési cím: Budapest 1851
- c) K&H Befektetési Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-10-043736
Adószám: 11556495-4-43
Honlap: <https://www.kh.hu/csoport/alapkezelo>
Email: alapkezelo@kh.hu
Telefon: +36 1 483 5000
Levelezési cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
- d) K&H Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-10-046363
Adószám: 14738519-2-43
Honlap: <https://www.kh.hu/csoport/faktor>
Email: faktor@kh.hu

Telefon: +36 1 328 9911

Levelezési cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

- e) K&H Eszközlízing Gép-és Tehergépjármű Bérleti Korlátolt Felelősségű Társaság v.a.
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-09-736190
Adószám: 12166516-2-43
Honlap: <https://www.kh.hu/csoport/lizing>
Email: izing@kh.hu
Telefon: +36 1/20/30/70 335 3355
Levelezési cím: 1851 Budapest
- f) K&H Ingatlanlízing Zártkörűen működő Részvénytársaság
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-10-045353
Adószám: 13624767-2-43
Honlap: <https://www.kh.hu/csoport/lizing>
Email: izing@kh.hu
Telefon: +36 1/20/30/70 335 3355
Levelezési cím: 1851 Budapest
- g) K&H Autópark Bérleti és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-09-367796
Adószám: 10770917-2-43
Honlap: <https://www.kh.hu/csoport/lizing>
Email: izing@kh.hu
Telefon: +36 1/20/30/70 335 3355
Levelezési cím: 1851 Budapest
- h) K&H Jelzálogbank Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-10-048846
Adószám: 25559800-4-43
Honlap: <https://www.kh.hu/csoport/jelzalogbank>
Email: bank@kh.hu
Telefon: +36 1 328 9000
Levelezési cím: 1851 Budapest
- i) K&H Csoportszolgáltató Központ Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
Cégjegyzékszám: 01-09-671000
Adószám: 12372443-4-43
Telefon: +36 1 328 9000
Levelezési cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

5. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 5.1. A Szerződés alapján jogosult fél a másik fél előzetes írásbeli beleegyezése nélkül, de egyidejű értesítése mellett abban az esetben és annyiban ruházhatja át, illetőleg engedményezheti a Szerződés alapján őt megillető jogokat és követeléseket, ha és amennyiben az ilyen engedményezés, illetőleg

átruházás a felekre vagy a felek jogviszonyára kötelezően alkalmazandó jogszabály, vagy egyedi szerződéses rendelkezés értelmében nem kizárt.

- 5.2. Amennyiben akár a Bank, akár az Ügyfél nem érvényesít, vagy nem azonnal érvényesít valamely őt megillető jogot, vagy azokat csak részben gyakorolja, ez nem jelenti azt, hogy akár a Bank, akár az Ügyfél erről a jogáról lemondott volna. A Szerződés alapján a feleket megillető jogok kiegészítik mindazokat a jogokat, amelyek a feleket a jogszabályok rendelkezései értelmében megilletik.
- 5.3. Ha a Szerződés, annak egy része, vagy az Ügyfél megbízásának végrehajtása jogellenes, a Bank megtagadja a megbízás végrehajtását, és a Szerződés, valamint a mindenkor hatályos jogszabályok által biztosított lehetőségeken belül a saját belátása szerint legmegfelelőbb módon, haladéktalanul megteszi a szükséges lépéseket a jogellenesség megszüntetése érdekében. Ha a Szerződés bármely rendelkezése jogellenes, érvénytelen vagy végrehajthatatlan, vagy azzá válik, az a többi rendelkezés jogszerűségét, érvényességét vagy végrehajthatóságát nem befolyásolja, és nem akadályozza, kivéve, ha a Szerződés az érvénytelen rész nélkül nem teljesíthető.
- 5.4. Amennyiben a Szerződés a magyar nyelven kívül valamely más nyelven is készült, és bármilyen eltérés lenne a magyar és a más nyelvű változat között, akkor a magyar nyelvű tekintendő irányadónak.
- 5.5. A Bank hiteles fordításként, fordítás hitelesítéseként, valamint idegennyelvű hiteles másolatként a jogszabályban foglalt kivételektől eltekintve az Országos Fordító és Fordításhitelesítő Iroda által készített dokumentumot fogadja el.
- 5.6. A Bank által nyújtott Szolgáltatás(ok)hoz vagy teljesített megbízásokhoz kapcsolódó valamennyi pénzmozgás nyilvántartása és elszámolása szempontjából, továbbá a Bank által készített okirat, értesítés, amely az Ügyfél tartozásának összegéről, értesítések elküldéséről és átvételéről vagy egyéb, az Ügyféllel kapcsolatos körülményről szól, a Bank vagy közreműködői üzleti könyvei, és a Bank vagy közreműködői által kiállított bizonylatok és ezek nyilvántartásai az irányadók, kivéve, ha azok bizonyíthatóan tévesek.
- 5.7. A Bank és az Ügyfél között esetlegesen felmerült jogvitáikban az Üzletszabályzat rendelkezéseinek szem előtt tartásával, a vita békés úton való rendezésére törekednek, amelynek keretében jogosultak valamely közösen választott szakértő vagy más egyeztető fórum közreműködésével való megegyezés kezdeményezésére is. Ha ez az eljárás nem vezetne eredményre, a Bank és az Ügyfél az illetékes bírósághoz jogosultak fordulni.