



HÉVÍZ ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖVETKEZET

8380 HÉVÍZ, Széchenyi u. 66. Tel: 00-36-83/340-480 Fax: 00-36-83/545-934 E-mail: kozpont@heviz.tksz.hu

Hitelezési folyamathoz igazodó ügyintézői ellenőrző Lista (Ügyfél-tájékoztatás teljességi körűsége érdekében)

Jelen dokumentum célja, hogy a Magatartási Kódex alapján érvényesüljön a transzparencia elve, amelynek alapján a lakossági hitelnyújtás körében a hitelintézeteknek fokozottan kell érvényesíteniük a közérthetőséget és átláthatóságot, a szükséges információk hozzáférhetőségét.

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS:

Ügyfél számára egyértelműen elmagyaráztam a pénzügyi szolgáltatások és termékek értékesítése során használt fogalmakat (pl. adós, kezes, fedezet, óvadék, jelzálog, kamat).	<input type="checkbox"/>
Túlzott eladósodottság kockázatairól szóló tájékoztatást átadtam	<input type="checkbox"/>
Háztartás havi költségvetésének számítását felajánlottam	<input type="checkbox"/>
Átadtam az Általános ügyféltájékoztatást az ügyfélnek. A dokumentum tartalmát szóbeli magyarázattal is kiegészítettem.	<input type="checkbox"/>
Ismertettem az ajánlott termék kondícióit, és elmagyaráztam a benne rejlő kockázatokat.	<input type="checkbox"/>
Felhívtam a figyelmét, hogy döntését hosszabb távú szempontok mérlegelésével hozza meg: ➤ Vegye figyelembe, hogy a hitel törlesztő-részletének növekedését mely tényezők eredményezhetik ➤ Számoljon a törlesztő részlet esetleges jövőbeni növekedésével.	<input type="checkbox"/>
Az ügyfél megkapta hitelintézetünk hasonló termékei közötti összehasonlító bemutatást, hogy ez is segítse a számára legkedvezőbb termék kiválasztásában..	<input type="checkbox"/>
Felhívtam az ügyfél figyelmét a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének fogyasztóvédelmi honlapjára és az ott szereplő termékleírásokra, összehasonlítást segítő alkalmazásokra (hitelkalkulátor, háztartási költségvetés-számító program)	<input type="checkbox"/>
Az akciós induló és az akciós időszakot követően fizetendő törlesztő-részletet jól érthetően elmagyaráztam az ügyfélnek.	<input type="checkbox"/>
Amennyiben az ügyfél életkora miatt kiegészítő fedezetet kell bevonni, az ügyfél erről megfelelő tájékoztatást kapott	<input type="checkbox"/>
Felhívtam az ügyfél figyelmét, hogy a KHR-ben való szereplés várhatóan a hiteligénylés elutasításával járna, ezért javasoltam az ügyfélnek, hogy amennyiben szükségesnek látja, éljen az évente egyszeri ingyenes adatlekérés lehetőségével.	<input type="checkbox"/>
Tájékoztattam a kezes, adóstárs bevonásának eseteiről	<input type="checkbox"/>
Elmondtam az ügyfélnek, hogy amennyiben a hitelnyújtás feltétele hitelfedezeti célú életbiztosítás megkötése (ide nem értve azt az esetet, amikor az ügyfél a hiteligénylést megelőzően köt hitelfelvétel céljából életbiztosítást), akkor erre csak a pozitív hitelbírálatot követően, a hitelfolyósítás feltételeként kerül sor. (El kell kerülni, hogy az ügyfél elutasított hiteligénylés esetén is fölöslegesen kössön életbiztosítást.)	<input type="checkbox"/>
Tájékoztattam az ügyfelet (ha lehetséges pl. nem a termékbe beépített csoportos biztosítások esetén), hogy szabadon választhat több biztosítótársaság életbiztosítási terméke közül.	<input type="checkbox"/>
Tájékoztattam az ügyfelet, hogy ha a hitelezéssel kapcsolatban értékbecslés készül, és annak díját Ő fizeti, akkor lehetősége van, hogy megismerje az elkészült értékbecslés üzleti titkot nem tartalmazó részét és az elkészült értékbecslés egy példányát, vagy az abból készült kivonatot átadjuk számára.	<input type="checkbox"/>
Tájékoztattam az ügyfelet az állami kamattámogatás, illetve kezesség igénybe vételéről, annak mértékéről, feltételeiről, illetve a támogatott hitel visszafizetése során tanúsított, a vállalt feltételeket nem teljesítő, nem szerződészerű magatartás következményeiről. Átadtam számára a tájékoztató dokumentumokat.	<input type="checkbox"/>
Tájékoztattam az ügyfelet arról, hogy van-e lehetősége – akár jogszabályi előírás, akár üzletpolitikai megfontolás alapján – a szerződés díjmentes felmondására .	<input type="checkbox"/>

Speciális tájékoztatások:

Kötelezően előírt biztosításokról tájékoztatás megtörtént	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

Értékbecsléssel kapcsolatos tájékoztatás megtörtént	<input type="checkbox"/>
Közjegyzői okirattal kapcsolatos tájékoztatás megtörtént	<input type="checkbox"/>
Tájékoztatás a jelzálogbejegyzésről és a hozzá kapcsolódó díjakról megtörtént	<input type="checkbox"/>
Tájékoztatás az opciós jogról megtörtént	<input type="checkbox"/>
Tájékoztatás a hiteligénylés folyamatáról, a bíráló várható idejéről megtörtént	<input type="checkbox"/>
Tájékoztatás a késedelmes fizetés, vagy nem teljesítés esetén bekövetkező eseményekről – pl. végrehajtás – megtörtént	<input type="checkbox"/>

Benyújtandó dokumentumokról tájékoztatás

A benyújtandó banki nyomtatványok listájának átadása megtörtént.	<input type="checkbox"/>
A benyújtandó dokumentumok körének magyarázata megtörtént.	<input type="checkbox"/>

Tájékoztatás dokumentálása

Az tájékoztatás megtörténtét igazoló (tájékoztatás elemeit tartalmazó ügyféldokumentum, kockázatfeltáró kalkuláció) dokumentumot az ügyfél aláírta.	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

KHR lekérdezés

KHR lekérdezés megtörtént:év.....hónap.....nap Igénylés benyújtásának dátuma:év.....hónap.....nap	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------

Előminősítés történt?	Igen/Nem
-----------------------	----------

Szerződéskötéshez kapcsolódó tájékoztatás

Tájékoztattam az ügyfelet a devizaalapú hitelek forintra történő átváltásának lehetőségéről, valamint, hogy lehetősége van a devizaalapú hitel devizában történő egyösszegű törlesztésére is.	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

A szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó tájékoztatások

Az ügyfél megismerhette az egyoldalú kondíció módosítás okait (Általános tájékoztató, Általános Szerződési Feltételek, Hirdetmény, Kölcsönszerződés)	<input type="checkbox"/>
Ügyfelet tájékoztattam, hogy a szerződés szerint egy évet meg nem haladó futamidejű – és automatikusan nem megújítható – hitelek esetében az ügyfél hátrányára a szerződéses feltételeket egyoldalúan nem fogjuk módosítani.	<input type="checkbox"/>
Ügyfelet tájékoztattam, hogy a hitelintézet az adott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró feltételek vagy körülmények kedvező irányú változását is a szimmetria elvének megfelelően figyelembe fogja venni, azaz, amennyiben a feltételek kedvezően változnak, úgy a hitelintézet az ügyfél által fizetendő kamatot, díjat, vagy költséget csökkenteni fogja.	<input type="checkbox"/>
Tájékoztattam az ügyfelet, hogy az átláthatóság biztosítása érdekében a deviza alapú hitelek folyósítása és törlesztése esetén alkalmazott aktuális árfolyamot és az MNB deviza középárfolyamtól való eltérést visszakereshetően is nyilvánosságra hozzuk.	<input type="checkbox"/>

Tájékoztatás a késedelmes törlesztés következményeiről és a hitelintézet problémás ügyfelek kezelésének rendjéről

Ügyfelet tájékoztattam, hogy a hitelintézet a hitelezéssel kapcsolatban olyan termékeket, áthidaló módszereket , intézkedési csomagokat dolgozott ki, amelyek a hitelek átütemezésével, vagy a törlesztési időszak meghosszabbításával kapcsolatosak, vagy egyéb módon próbálnak az átmenetileg szorult anyagi helyzetbe jutott ügyfeleken segíteni.	<input type="checkbox"/>
Felhívtam az ügyfél figyelmét arra, hogy a futamidő meghosszabbítása esetén a törlesztőrészlet nem csökken azzal arányosan, tekintettel arra, hogy a hosszabb futamidő miatt a fizetendő hiteldíj is növekszik.	<input type="checkbox"/>

Végrehajtás előtt alkalmazott eljárásokról tájékoztatás

Tájékoztattam az ügyfelet, hogy ingatlanra vonatkozó vételi jogot tartalmazó szerződésben biztosítjuk számára, hogy mielőtt élnék a vételi joggal, legalább 90 napot biztosítunk az adósnak, hogy saját maga értékesíthesse ingatlanát.	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------

.....
Ügyintéző

Jelen lista annak kitöltését követően az ügyfél dossziéban lefűzendő